

**Informe de Medición del Turismo de  
Reuniones en España 2009**

**Informe final  
Instituto de Turismo de España -  
TURESPAÑA**

*Barcelona, mayo de 2010*



## **Informe de Medición del Turismo de Reuniones en España 2009**

**Informe final  
Instituto de Turismo de España -  
TURESPAÑA**

*Barcelona, mayo de 2010*

### **Dirección**

Miquel Flamarich

### **Coordinación**

Gemma Latorre

Bea Ferrer

### **Técnicos**

Alberto Aguilar

Irene Gómez del Moral

Mertixell López

Publicado por Instituto de Turismo de España (Turespaña)

Texto: BCF Consultors

Diagramación:

ISBN:

NIPO:

2010

Edición electrónica para suscriptores del portal: [www.tourspain.es](http://www.tourspain.es)

Por décimo año consecutivo, el Instituto de Turismo de España ha realizado el estudio de Medición del Turismo de Reuniones en España. Este estudio se compone básicamente del Estudio de Oferta – basado en la información sobre la actividad registrada, facilitada por las instituciones y organizaciones de las ciudades, en las que se celebran las reuniones – y el Estudio de Demanda – basado en las opiniones de los participantes en las reuniones -.

En el presente documento se incluyen los informes ejecutivos que preceden a los estudios de oferta y demanda citados y la aproximación al impacto económico directo del Mercado de Reuniones, en España durante el año 2009, resultado de la combinación de las informaciones cuantitativas y cualitativas procedentes de los dos estudios.

*Índice*

	<i>Páginas</i>
<b>A. Turismo de Reuniones en España – 2009</b> .....	1
<b>1. Presentación</b> .....	2
<b>2. Reuniones. 2009</b> .....	8
<b>2.1. Cuantificación y evolución</b> .....	9
<b>2.2. Características</b> .....	18
<b>2.3. Congresos</b> .....	29
<b>2.4. Convenciones</b> .....	32
<b>2.5. Jornadas</b> .....	35
<b>3. Participantes en las Reuniones. 2009</b> .....	37
<b>3.1. Valoración de la oferta</b> .....	38
Alojamiento .....	38
Sede de la reunión .....	41
Organización de la reunión .....	45
Estimación del gasto medio .....	48
Ciudad .....	58
<b>3.2. Turistas internacionales de reuniones</b> .....	68

<b>3.2.1. Características y comportamiento de los turistas internacionales de reuniones .....</b>	<b>68</b>
<b>3.2.2. Valoración de la oferta por los turistas internacionales de reuniones.....</b>	<b>71</b>
Alojamiento .....	71
Sede de la reunión .....	72
Organización de la reunión .....	74
Estimación del gasto medio .....	75
Ciudad .....	80
<b>B. Estimación del gasto directo de los participantes en las reuniones. 2009 ..</b>	<b>83</b>

A.

# Turismo de Reuniones en España. 2009

1.

# Presentación

- **Por décimo año consecutivo, el Instituto de Turismo de España ha realizado el estudio de Medición del Turismo de Reuniones en España.** Este estudio tiene dos componentes centrales: el **Estudio de la Demanda** - basado en las opiniones de los participantes en las reuniones - y el **Estudio de la Oferta** - basado en la información de las reuniones realizadas, facilitada por las instituciones y organizaciones de las ciudades donde éstas se celebran -.

**En este documento se presenta la síntesis de los informes ejecutivos de los estudios de Oferta y Demanda del Mercado de Reuniones en España del año 2009.** Para la realización de este estudio se ha contactado con **567 ciudades** (2.675 fuentes informativas), entre las que hay las capitales de comunidad autónoma y de provincia, las ciudades de más de 20.000 habitantes<sup>1</sup> y las ciudades de las que se tenía referencia que en los años 2000 a 2008 hubieran tenido actividad en el mercado de reuniones. Por tanto se parte de un supuesto suficientemente amplio que garantiza la exhaustividad de la información recogida, a nivel de Estado. Asimismo, la voluntad del Instituto de Turismo de España ha sido, además de la **rigurosidad técnica** en la producción del estudio y su continua mejora, el fomento de una **arquitectura informativa en base a las ciudades** que favorezca la calidad de la información facilitada, al mismo tiempo que dote a las propias ciudades de instrumentos informativos cada vez más eficaces para mejorar su competitividad. Bajo esta perspectiva de trabajo, marcada por el Instituto de Turismo de España, no sólo se garantiza la bondad de los resultados del presente estudio, sino que también se mejoran las bases para la realización de los posteriores.

<sup>1</sup> En la edición del estudio de Oferta del 2002 se tuvieron en cuenta las ciudades de más de 100.000 habitantes, en la edición del 2003, se amplió a las de más de 50.000 habitantes y en la edición de 2004, se amplió a las ciudades de más de 20.000 habitantes.

Mención especial hay que hacer al equipo humano del **Instituto de Turismo de España** por su dirección y colaboración y al del **Spain Convention Bureau** por su aportación imprescindible y generosa.

El presente estudio no se podría haber realizado sin la aportación de información de las ciudades. A estas ciudades, a las instituciones y organizaciones de las ciudades y sobre todo a las personas de estas organizaciones, que han colaborado, BCF Consultors quiere rendir su más sincero **agradecimiento**.

**330 han sido las ciudades que han facilitado información** (en el 2008, 373, en el 2007, 257, en el 2006, 267, en el 2005, 260, en el 2004, 180 ciudades y en el 2003, 163 ciudades), **de éstas en el año 2009 han tenido actividad de reuniones 198** (en el 2008, 207, en el 2007, 197, en el 2006, 195, en el 2005, 166, en el 2004, 127 y en 2003, 119 ciudades) **y no han tenido actividad 132 ciudades**. Por tanto, los datos en que se basa el presente informe corresponden a la información facilitada por estas ciudades.

- **Para la realización del estudio de Demanda del Mercado de Reuniones en España del año 2009** se ha contado con la colaboración de 11 ciudades a las que BCF Consultors quiere, también, hacer público su agradecimiento más sincero:

Ciudades colaboradoras	Organismos colaboradores
• Barcelona	Barcelona Convention Bureau – Turismo de Barcelona
• Bilbao	Bilbao Convention Bureau
• Gijón	Sociedad Mixta de Turismo y Festejos - Gijón Convention Bureau
• Lleida	Lleida Convention Bureau
• Madrid	Madrid Convention Bureau
• Murcia	Murcia Convention Bureau
• Palma de Mallorca	Palma de Mallorca Convention Bureau - IMTUR
• Pamplona	Pamplona Convention Bureau
• Toledo	Toledo Convention Bureau
• Valladolid	Oficina de Congresos de Valladolid
• Zaragoza	Zaragoza Convention Bureau - Patronato Municipal de Turismo

**Durante el año 2009, en estas 11 ciudades se han realizado 2.496 consultas, interviniendo en un total de 146 reuniones. En pos del equilibrio de la muestra y después del proceso técnico de corrección y consistencia,** la muestra de este año la forman 1.932 consultas realizadas en 116 reuniones en las que han intervenido 77.736 participantes. Estas cifras que por sí mismas son elocuentes, se complementan con los criterios técnicos aplicados para obtener la rigurosidad y representatividad, que otorga al presente estudio, la credibilidad que se merece. Así, las consultas fueron diseñadas en base a la secuencia histórica de los datos del mercado de reuniones de los años precedentes y en base a las variables más determinantes del propio mercado:

- Tipo de reunión: congreso, convención y jornada.
- Ámbito territorial de la reunión: internacional, nacional y regional.

- Tamaño de la ciudad donde se celebra la reunión: más de 1.000.000 de habitantes, de 500.000 a 1.000.000 de habitantes, de 200.000 a 500.000 habitantes y de menos de 200.000 habitantes.

Las variables para la selección de la muestra han descansado sobre la base de los criterios estadísticos utilizados en el conjunto del estudio.

La aplicación de las variables y de los criterios estadísticos ha conducido a la realización de la consulta, que siguiendo el diseño muestral, se expone en los siguientes cuadros:

	Tipo de reunión			
	Congresos	Convenciones	Jornadas	Total
<b>Total</b>	<b>687</b>	<b>461</b>	<b>781</b>	<b>1932</b>

	Ámbito geográfico de la reunión			
	Internacional	Nacional	Regional	Total
<b>Total</b>	<b>680</b>	<b>762</b>	<b>487</b>	<b>1.932</b>

	Tamaño de la ciudad (por tramos de población)				
	Más de 1.000.000 de hab.	Entre 500.000 y 1.000.000 de hab.	Entre 200.000 y 500.000 de hab.	Menos de 200.000 hab.	Total
<b>Total</b>	<b>724</b>	<b>153</b>	<b>675</b>	<b>377</b>	<b>1.932</b>

Finalmente, el margen de error para el conjunto de la muestra ha sido de  $\pm 2,233\%$  (con un 95,5% de fiabilidad y para  $P=Q=50\%$ ). Este margen de error otorga a los resultados que se presentan a continuación una representatividad y significación excelentes.

- Al agradecimiento de BCF Consultors a las ciudades que han colaborado, facilitando sus calendarios y previsiones, utilizando sus recursos para realizar las consultas y sobre todo apoyando el proyecto, en todo momento, con un trato amable y cordial, hay que añadir el agradecimiento a **Turespaña** y al **Spain Convention Bureau** por su liderazgo y colaboración, sin los cuales este estudio no existiría y sobre todo a sus equipos humanos que lo han hecho posible.

Añadir que cualquier posible error u omisión que se encuentre en las siguientes paginas es única y exclusivamente responsabilidad de BCF Consultors, por lo que de antemano pedimos disculpas e indulgencia.

2.

# Reuniones. 2009

## 2.1. Cuantificación y evolución

- El mercado de reuniones es un mercado que se sitúa en el marco del turismo de negocios y hace referencia a aquellas actividades que conllevan la celebración de una reunión. Desde esta perspectiva se contemplan en el mercado de reuniones: los congresos, las convenciones y las jornadas, simposios,...

A nivel mundial se considera que el turismo de negocios tiene características emergentes y que en los próximos 10 años (2010 – 2020)<sup>2</sup> seguirá creciendo, en Europa (47,24%), este crecimiento estará por debajo de la media mundial (93,97%) y en España (48,77%) el crecimiento estará, ligeramente, por encima de la media europea y por debajo de la media mundial. A estas buenas perspectivas hay que añadir que en los últimos años y según las instituciones internacionales más prestigiosas OMT, WTTC, UIA, ICCA<sup>3</sup>, ... España ha ocupado un lugar de privilegio entre los tres primeros destinos de este mercado y las ciudades de Barcelona y Madrid están asimismo, entre las ciudades más destacadas a nivel mundial.

En este marco global hay que precisar que **en el año 2009 se ha registrado un descenso en el número de reuniones y en el número de participantes. Se han realizado 22.266 reuniones (2.641 reuniones menos que en el año 2008) con un número total de participantes de 3.464.241 (643.570 participantes menos que en el año 2008). Para la correcta interpretación de estos resultados hay que realizar algunas consideraciones previas. Los años 2007 y 2008 han sido los años en los que se ha alcanzado el máximo número de reuniones y de**

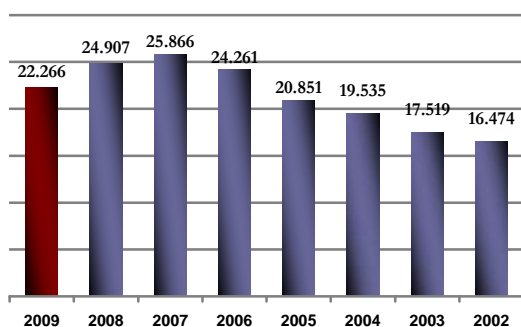
<sup>2</sup> Business Travel, World Travel & Tourism Council - WTTC, mayo de 2010.

<sup>3</sup> Según datos de ICCA (mayo de 2010), durante el 2009, España ha ocupado el tercer lugar, a nivel mundial, como destino del Turismo de Reuniones y Barcelona la tercera posición, como ciudad escogida para la celebración de reuniones.

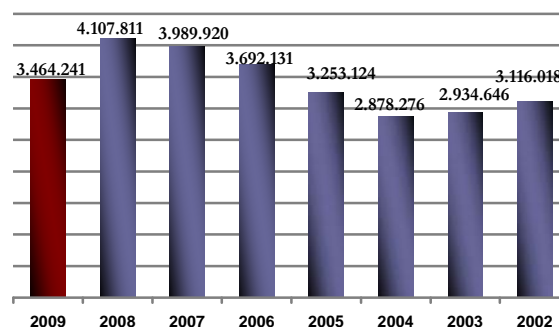
participantes de la historia, resultado de un crecimiento no lineal pero si ininterrumpido desde hace más de diez años, por tanto el descenso experimentado en el año 2009 – y que de alguna manera se preluvió en el año 2008 con un aumento muy suave de las reuniones y un descenso del número de participantes - debe interpretarse como una inflexión en el desarrollo de este mercado que aún sigue considerándose a nivel internacional y a nivel español, como un mercado emergente. La crisis económica (financiera) internacional evidenciada en el último cuatrimestre de 2008, ha sido, sin duda alguna, la causa de esta inflexión, no obstante siendo los motivos exógenos los que la han provocado, no existe ninguna razón para no creer que con la recuperación de la crisis, se recuperará el turismo de reuniones en España, siendo posible que incluso se recupere antes y sirva como aliciente a la recuperación general por su fortaleza y por la dependencia de la economía de otros países que pueden salir de la crisis con más rapidez que España.

%

Reuniones



Participantes



El mercado de reuniones es un mercado complejo que toma características del mercado turístico y del mercado de servicios y que además se desarrolla en espacios territoriales específicos – ciudades -. **Las ciudades que participan en el mercado de reuniones lo hacen muy asimétricamente**, dependiendo de las características concretas de cada una para con dicho mercado. Además, al ser un mercado todavía en emergencia,

hay ciudades que poseen un bagaje y ciudades de más reciente incorporación, con las diferencias estructurales e infraestructurales que ello conlleva. Sirva como muestra de la asimetría y la complejidad descritas, los siguientes dos cuadros.

**Número de ciudades por segmento, reuniones y participantes en las reuniones.**

Segmento por tamaño de las ciudades	Número de ciudades	Número de reuniones	Número de participantes
Más de 1.000.000 de hab.	2	4.762	1.185.773
Entre 500.000 y 1.000.000 hab.	4	1.602	393.244
Entre 200.000 y 500.000 hab.	19	5.539	830.658
Menos de 200.000 hab.	173	10.363	1.054.566
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>22.266</b>	<b>3.464.241</b>

**Aportación en porcentaje de número de reuniones y de número de participantes por Comunidades Autónomas.**

Comunidades Autónomas	2009	
	Aportación de:	
	reuniones	participantes
Catalunya	21,83	26,65
Madrid	17,18	19,26
Andalucía	9,97	11,08
Comunidad Valenciana	5,41	6,42
País Vasco	5,14	5,90
Canarias	4,90	5,34
Asturias	7,33	5,01
Galicia	8,67	4,35
Murcia	4,75	3,67
Castilla León	4,21	3,26
Aragón	1,80	2,08
Cantabria	1,70	1,63
La Rioja	1,05	1,32
Castilla la Mancha	2,38	1,28
Navarra	0,96	1,26
Balears	1,68	0,94
Extremadura	0,97	0,50
Ceuta y Melilla	0,06	0,04
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Las aportaciones por comunidades autónomas posicionan en los primeros lugares a **Catalunya, Madrid y Andalucía**, al igual que en los años precedentes, aunque entre ellas intercambian posiciones. Catalunya y Madrid ocupan este lugar de privilegio por la presencia de las ciudades de

Barcelona y Madrid que son una parte relevante del mercado español. Andalucía, ocupa este lugar de privilegio por la suma de sus ciudades de reuniones.

También, hay comunidades que su aportación proviene única y exclusivamente de una ciudad, ciudad que seguramente ocuparía un lugar destacado entre las ciudades de su segmento e incluso entre el conjunto de ciudades, pero que la clasificación por comunidades desplaza a lugares más retrasados, anteponiéndose comunidades con una red de ciudades de reuniones más amplia.

Un aspecto más de la asimetría comentada, es la relación que se establece entre los porcentajes de aportación de reuniones y de participantes. Sirva como muestra para contrastar esta asimetría, como en un extremo se situaría Catalunya, que aporta el 21,89% de reuniones y el 26,68% de participantes, y en el otro extremo estaría Galicia, con una aportación del 8,67% de reuniones y el 4,35% de participantes.

- La mayoría (55,6%) de las 22.266 reuniones celebradas en España, durante el año 2009, son **jornadas**. Son las reuniones más sencillas de organizar y las más comunes. También su impacto en las ciudades (económico, social, infraestructural, ...) es menor, pero son un facilitador para el acceso a otros tipos de reuniones tanto para los organizadores, como para los participantes. Las jornadas representan un 65,7% de las reuniones en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes, en cambio su aportación disminuye hasta el 39,0% en las ciudades de más de un millón de habitantes. Durante el año 2009, las jornadas han aportado un porcentaje muy similar de reuniones que en el 2008, prolongando el comportamiento de los últimos años que contemplaba el mantenimiento del crecimiento registrado de los congresos y las convenciones. Si el análisis

se realiza desde la perspectiva de los participantes, también puede contemplarse este mantenimiento aunque se registra un ligero aumento del porcentaje de participación en las jornadas, durante este año, en detrimento de los participantes en los congresos y las convenciones.

Las **convenciones** aportan, al conjunto del mercado, de reuniones el 30,5% de reuniones y el 23,1% de participantes. Tanto la aportación de reuniones, como la de participantes son ligeramente inferiores a la de los años precedentes. Las convenciones representan el 48,3% de las reuniones celebradas en las ciudades de más de un millón de habitantes y aportan el 29,6% de los participantes, en cambio en las ciudades de entre quinientos mil y un millón de habitantes aportan el 16,7% de las reuniones y el 20,1% de participantes.

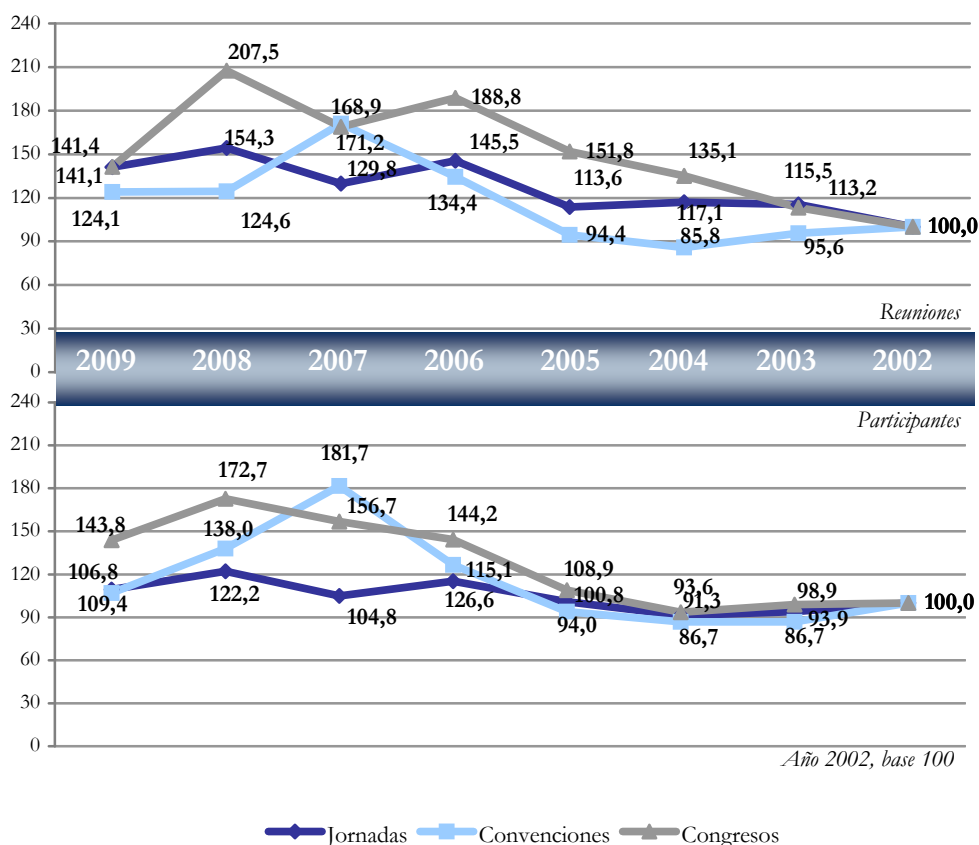
Los **congresos**, que son la reunión por excelencia, aportan el 13,9% de las reuniones y el 33,8% de los participantes, así los congresos celebrados durante el año 2009 con menos de la mitad de reuniones que las convenciones aportan mayor número de participantes. Los congresos, durante el año 2009, han disminuido su aportación porcentual, en reuniones, respecto al 2008, pasando del 18,2% al 13,9%, así como en participantes pasando del 34,3% al 33,8%.

**Distribución y evolución del número de reuniones según tipo de reunión.**

Reuniones	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Jornadas	12.382	13.547	13.154	12.773	9.974	10.280	10.137	8.777
Convenciones	6.793	6.824	7.700	7.360	5.166	4.696	4.497	5.475
Congresos	3.091	4.536	3.693	4.128	3.319	2.953	2.456	2.186

Participantes	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Jornadas	1.491.377	1.666.030	1.340.821	1.568.670	1.373.469	1.245.245	1.279.517	1.363.234
Convenciones	801.151	1.034.761	1.215.473	949.056	704.432	650.353	668.877	749.793
Congresos	1.171.713	1.407.020	1.276.371	1.174.405	886.700	762.702	804.442	814.595

**Evolución de las reuniones y participantes en España, según tipología de la reunión.**



- Respecto al 2008, el número de participantes ha descendido ligeramente más que el número de reuniones, todo y mantener un buen nivel cualitativo en las reuniones. Otro argumento que evidencia la calidad de las reuniones es que pese al descenso de estas, **las reuniones internacionales se mantienen, respecto al 2008 y la suma de las reuniones**

internacionales y nacionales representa una sólida mayoría del 55,1% que se traduce en el 69,1% de participación. Más concretamente, las reuniones de ámbito nacional aportan el 37,1% de reuniones y el 40,2% de participantes y las internacionales aportan el 18,0% de reuniones y el 28,9% de participantes. En relación al año 2008, se observa un mantenimiento de los participantes en el ámbito internacional (puesto que descienden en 15.554 participantes), un descenso notable en los participantes en las reuniones nacionales (540.451) y un descenso más suave en los participantes en las reuniones regionales (87.565).

Las reuniones internacionales tienden a celebrarse en las ciudades más grandes, así 1.739 reuniones, de las 4.017 registradas, se han celebrado en estas ciudades, aunque las ciudades de menos de doscientos mil habitantes, han registrado también un elevado número de éstas (1.151). Las reuniones nacionales observan un comportamiento similar a las internacionales, aunque menos polarizado, distribuyéndose más en los cuatro segmentos ciudades. Y las reuniones regionales se concentran en las ciudades de menos de quinientos mil habitantes registrándose en éstas 9.526 reuniones de las 9.984 celebradas en España, durante el 2009.

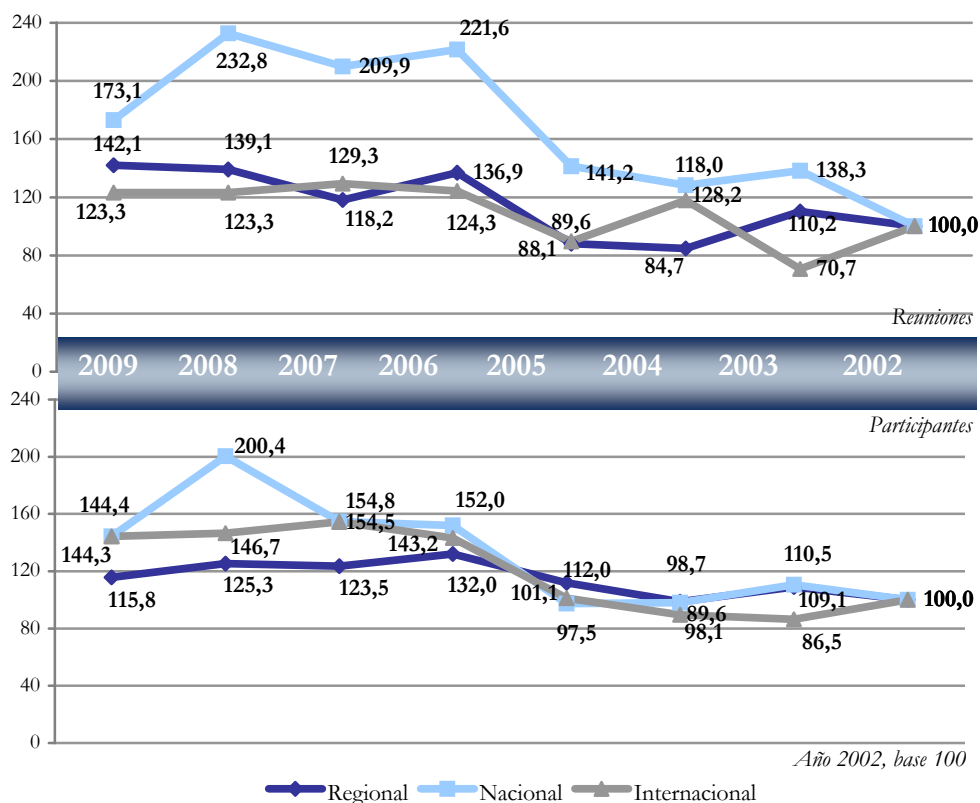
**Distribución y evolución del número de reuniones según el ámbito territorial de la reunión.**

Reuniones	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Regional	9.984	9.773	8.305	9.623	6.190	5.950	7.746	7.028
Nacional	8.265	11.117	10.025	10.585	6.742	6.121	6.607	4.776
Internacional	4.017	4.017	4.213	4.050	2.916	3.846	2.305	3.258

Participantes	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002
Regional	1.070.389	1.157.954	1.141.831	1.221.243	1.035.077	912.267	1.008.551	924.393
Nacional	1.392.238	1.932.689	1.492.643	1.466.299	940.743	946.424	1.066.285	964.537
Internacional	1.001.614	1.017.168	1.071.645	992.841	700.963	621.606	600.133	693.562

**Evolución de las reuniones y participantes en España, según ámbito territorial.**



Esta distribución del ámbito geográfico (internacional, nacional, regional) de las reuniones, cruzada con su tipología (congresos, convenciones, jornadas) ratifica la calidad de las reuniones celebradas en España durante el año 2009 y proporciona una visión de la solidez actual de este mercado, aún en el marco de la crisis exógena que ha provocado un descenso en el número de reuniones y participantes. El mantenimiento en el tamaño de las reuniones o la estabilidad de la distribución de los tipos de reunión o en la mejora de calidad de las reuniones registradas son argumentos a favor de la calidad. Además, esta evolución cualitativa se consolida año tras año, sin menoscabo de las nuevas incorporaciones a la red de ciudades de reuniones en España. Solidez que debe ser la base para el mantenimiento y la mejora de esta magnífica posición que ocupa España, a nivel internacional y a la vez debe

ser el seguro sobre el que posicionar la estructura de la oferta española, para cuando se recuperen los ritmos de crecimiento, estar en la mejor situación posible. El crecimiento continuado, de los últimos años, en el número de reuniones y en el número de participantes es un éxito que debe conllevar satisfacción y a la vez esfuerzo para mejorar la arquitectura informativa, para mejorar y adaptar los canales de comercialización, para optimizar los recursos y para no perder los rasgos identificativos que han llevado a las ciudades de reuniones españolas a tan magnífico posicionamiento. Como se comentaba al principio de este apartado, la crisis que se atraviesa es un factor de origen externo al sector y los resultados obtenidos apuntan a que estructuralmente el turismo de reuniones ha resistido los embates durante el 2009, por tanto debe augurarse que a medida que se vaya superando la crisis, el sector volverá a recuperar el ritmo de crecimiento de años precedentes, incluso antes que otros sectores por su dependencia de otros países que pueden tener ritmos de recuperación más rápidos.

## 2.2. Características

- **El 62,7% de las organizaciones generadoras de reuniones en España, durante el año 2009, son de vocación privada, porcentaje ligeramente inferior al del 2008, pero superior al de los tres años anteriores,** manteniendo el cambio en la tendencia que expresaba el resultado del 2005, en relación al crecimiento de los organizadores con vocación privada que se había experimentado desde el año 2002. Hacer notar que los menores porcentajes, registrados durante los últimos años, respecto a las organizaciones generadoras de reuniones de vocación privada, no suponen una vuelta atrás a los conceptos clásicos de reunión, puesto que el protagonismo de la iniciativa privada – sigue siendo evidente – en diferentes grados y en cualquiera de las tipologías de reunión (congreso, convención y jornada) -. Este escenario que se ha configurado estos años, ha de conllevar una reflexión, pues puede implicar cambios substanciales en la estructura del mercado de reuniones. Lógicamente, la mayor presencia relativa – es una relación porcentual – de las organizaciones de vocación privada se ha producido en detrimento de las organizaciones que generan reuniones desde el ámbito público, que en el 2009 han producido el 37,3% de las reuniones.

Por segmentos de ciudad, se producen comportamientos muy diferenciados. En primer lugar, en las ciudades de más de un millón de habitantes la vocación privada alcanza el 77,0% de las organizaciones generadoras de reuniones reduciéndose por tanto las de vocación pública al 23,0%. En el resto de segmentos y por quinto año consecutivo, se produce una relación inversa entre el tamaño de la ciudad, respecto a las organizaciones generadoras de reuniones de vocación privada, de tal manera que cuanto más grande es la ciudad, menor es el porcentaje de estas organizaciones, así en las ciudades de quinientos mil a un millón de

habitantes aportan el 55,7% y en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes aportan el 54,7%, mientras que en las ciudades de menos de doscientos mil habitantes, las organizaciones de vocación privada aportan el 63,6% de las reuniones. Relación absolutamente complementaria, lógicamente, a la observada con las organizaciones de vocación pública.

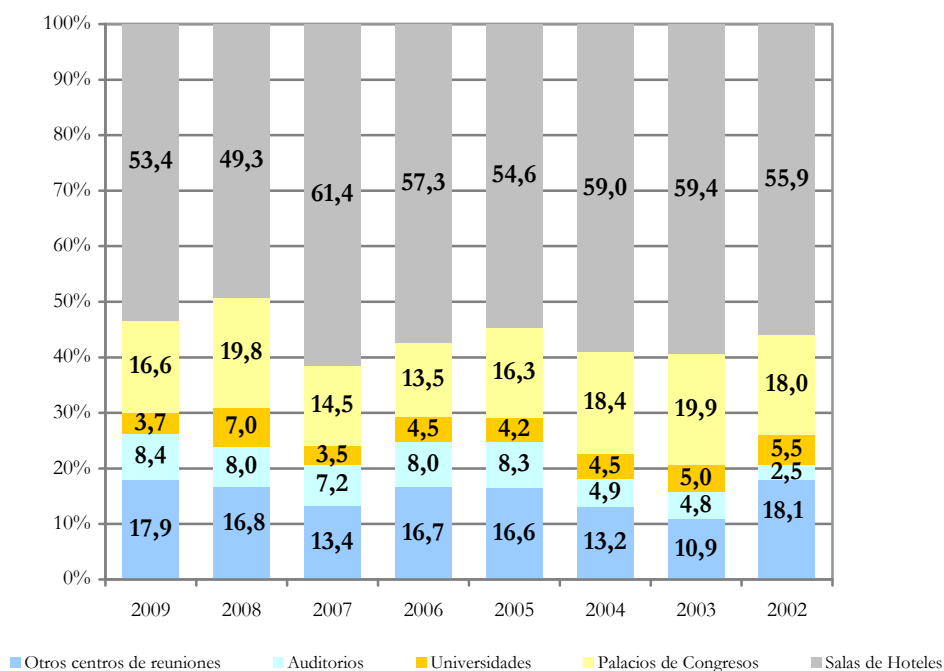
- Hasta el 2007 se había observado una relación pautada entre el tamaño de la ciudad y el carácter (municipal o supramunicipal) de las organizaciones generadoras de las reuniones, mediante la cual cuanto mayor era la ciudad, más organizaciones generadoras de reunión de ámbito municipal intervenían en el mercado. Durante el 2008 se mantuvo éste comportamiento con la excepción de las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes en las que las organizaciones generadoras de reuniones de ámbito municipal alcanzaron el 93,7%, representando en el resto de segmentos de ciudades porcentajes que oscilaban entre el 64,4% y el 37,8%. Durante el año 2009 se ha vuelto a reproducir esta situación asimétrica en la que las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes alcanzan el 75,0% en reuniones generadas por organizaciones del ámbito municipal, mientras que las ciudades de más de un millón de habitantes obtienen el 58,9%, las de menos de doscientos mil habitantes el 56,6% y las de doscientos mil a quinientos mil habitantes el 54,4%. La fuerza de las ciudades y de su tejido social en la atracción de reuniones queda claramente constatada. **En el conjunto de España, las organizaciones generadoras de reuniones de ámbito municipal representan el 56,7% y las supramunicipales el 43,3%, porcentajes que reflejan un mantenimiento del crecimiento de las organizaciones de ámbito municipal, de los últimos años (recordar que en el 2003 estas organizaciones representaban el 42,1%), indicando un mayor equilibrio y evidenciado la importancia de las**

**fuerzas socioeconómicas de la ciudad y su incidencia en el desarrollo del mercado de reuniones.**

- **El sector de actividad de las reuniones** - que suele guardar un paralelismo con el sector de actividad de las organizaciones que las generan - **mayoritario, durante el año 2009, ha sido el económico-comercial, con un 30,0% seguido por el médico-sanitario con un 17,5%**. Los otros sectores aportan porcentajes menores: el sector cultural un 11,8%, el sector público un 10,7%, el científico un 6,1%, el tecnológico un 5,8% y el universitario un 5,3%. Las aportaciones por sectores son similares a las del año 2008, al igual que su jerarquización, no obstante y a diferencia de los años precedentes se observa un 12,8% de reuniones no adscritas a los sectores tradicionales preestablecidos y que indican renovación y dinamismo. En las ciudades de más de un millón de habitantes, el sector médico-sanitario es el más relevante alcanzando el 23,1% del conjunto de las reuniones, asimismo indicar que en estas ciudades se registra un porcentaje notable (41,9%) de reuniones que no se adscriben a los sectores predeterminados y por tanto siendo estas ciudades en las que más se produce la renovación y dinamismo, antes comentado. En el seguimiento realizado los últimos años se constata la incorporación de nuevos sectores al mercado de reuniones, incorporación que responde a la aparición de nuevos sectores de servicios en la sociedad actual y, a la incorporación de sectores ya existentes pero que su expansión y formalización conlleva su inserción en el mercado de reuniones, entre los que cabe destacar el sector turístico, el social o el deportivo.
- **El 53,4% de las reuniones en España, durante el año 2009, se han celebrado en salas de hoteles. Un 16,6% en palacios de congresos, un 8,4% en auditorios, un 3,7% en universidades y un 17,9% en otros centros de reuniones.** Durante el año 2008, se produjo una inflexión en el uso de

las salas de hotel para la celebración de reuniones que alcanzó su máxima expresión en el 2007 y que disminuyó un 12,1%, durante el 2009 el uso de las salas de hoteles se ha recuperado ligeramente, sin llegar a las cotas de años precedentes. Son las ciudades más grandes (55,0%) y más pequeñas (56,1%) las que utilizan más las salas de hotel para la celebración de reuniones. En las ciudades medianas (de doscientos mil a un millón de habitantes) hay una mayor distribución, teniendo en estas ciudades, los palacios de congresos su presencia más notoria. Un ejemplo más de la diversidad y complementariedad de la oferta de las ciudades de reuniones.

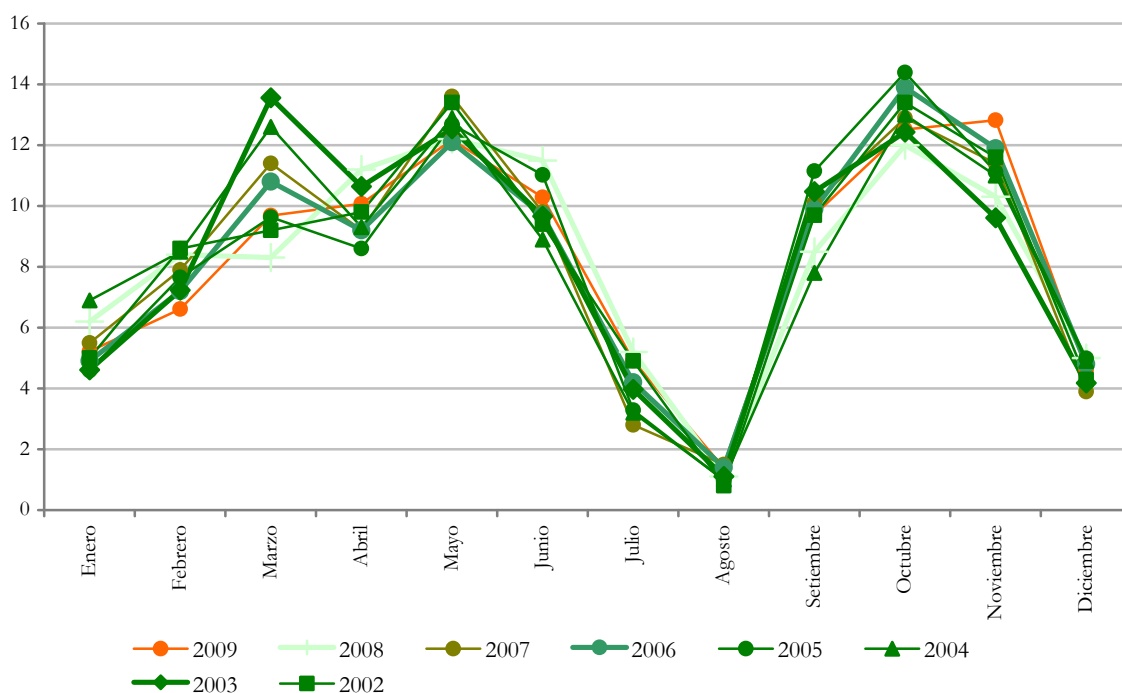
**Sedes de reuniones**



- Los meses de **noviembre, octubre, mayo, junio y abril concentran el 57,9% de las reuniones celebradas, durante el 2009, en España.** Agosto (con un 1,4%), diciembre (con un 4,6%) y julio (con un 4,9%) son los meses en que hay menos actividad de reuniones. Aunque, el mercado de reuniones es un mercado con una estacionalidad muy marcada que

tiene sus puntos álgidos en los meses de primavera y otoño, desde hace algunos años parece como si la celebración de reuniones se hubiera extendido ligeramente, aumentando el porcentaje de reuniones celebradas en los meses invernales, constatando las observaciones realizadas, en este sentido, en las ediciones precedentes del estudio. Según los segmentos territoriales, se dan distribuciones diferentes, pero siempre dentro de los parámetros estacionales marcados, así en las ciudades grandes, durante el 2009 se detecta una mayor actividad que en el resto de ciudades en los meses que enmarcan el periodo estival (mayo, junio y septiembre).

**Meses de celebración de las reuniones**

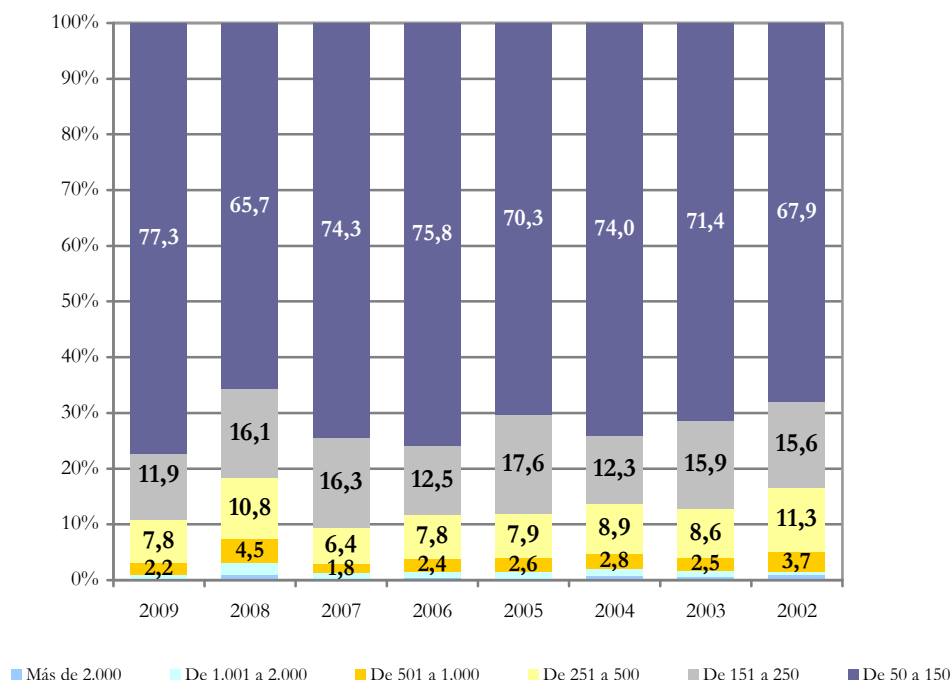


- Las reuniones celebradas en España, durante el año 2009, mayoritariamente (77,3%) son de 50 a 150 delegados, porcentaje superior al de años precedentes, en detrimento – básicamente – de las reuniones superiores a 150 delegados que han disminuido. Así, las

reuniones de 150 a 250 delegados se han situado en el 11,9%, las de 250 a 500 delegados en el 7,8%, las de 500 a 1.000 delegados en el 2,2% y las de más de 1.000 delegados en el 0,8%.

Cuanto mayor es la ciudad, mayor es la capacidad para acoger a reuniones con mayor número de participantes, sirva como ejemplo citar que en las ciudades de menos de doscientos mil habitantes, las reuniones de 50 a 150 participantes representan el 79,3% y en las ciudades de más de un millón de habitantes, estas reuniones representan el 57,7%. En contraste, en las ciudades de más de un millón de habitantes el 5,2% de las reuniones tienen más de 1.000 participantes, mientras que en las ciudades de menos de doscientos mil habitantes este porcentaje se sitúa en el 0,7%.

### Número medio de delegados por reunión

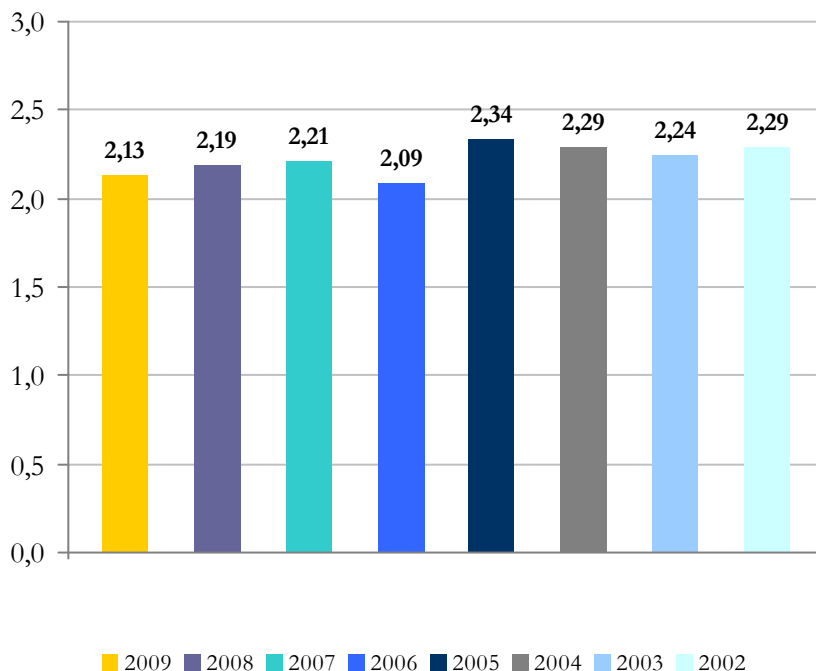


- El 72,8% de las reuniones en España, durante el año 2009, han durado hasta 2 días, el 19,5% entre 3 y 4 días y el 7,7% más de 4 días. Indicar, ante todo, un ligero incremento en el porcentaje de las reuniones

de más de 4 días, respecto al del 2008 y de las reuniones de hasta 2 días en detrimento de las reuniones de entre 3 y 4 días. Es importante señalar que hasta el 2007 las reuniones de más de 4 días habían entrado en una tendencia discreta de disminución que se interrumpió en el 2008 aumentando este tipo de reuniones y que en el 2009 ha vuelto a aumentar. La duración de las reuniones es otro parámetro en el que se detectan comportamientos diferentes por segmentos de ciudades. Así, conforme mayor es la ciudad, más días de duración – de media – tienen las reuniones celebradas en ésta. Reflejo de esta situación es que en las ciudades de quinientos a un millón de habitantes o de más de un millón de habitantes los porcentajes de reuniones de hasta 2 días son del 57,2% o del 53,6%, mientras que en las de doscientos mil a quinientos mil habitantes o en las de menos de doscientos mil habitantes estos porcentajes son del 73,0% o del 73,2%. Contrastando con las reuniones de más de 4 días que en las ciudades de más de un millón de habitantes alcanzan el 15,3%, mientras que en el resto de ciudades no superan el 7,8%.

Esta situación conlleva que **la media de la duración de las reuniones, en el 2009, se sitúe en 2,13 días a nivel general**. Por segmentos, la media ha sido de: **2,62** días, en las ciudades de más de un millón de habitantes, **2,54** días en las ciudades de quinientos mil a un millón habitantes, **2,14** días en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes y **2,12** días en las ciudades de menos de doscientos mil habitantes. En relación a años precedentes, se ha producido una contracción hacia la uniformidad – como ya se detectó en el 2007 y el 2008 –, reduciéndose las distancias entre ciudades, aunque sigue habiendo diferencia entre las mayores y menores de quinientos mil habitantes. Asimismo, durante el 2009, se recupera la jerarquía por la cual las ciudades más grandes son en las que se realizan las reuniones de mayor duración.

### Duración media de la reunión



- **Una gran mayoría de participantes en las reuniones (92,1%) se alojan en establecimientos hoteleros.** En las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes este porcentaje se reduce hasta el 86,5%, y en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes asciende al 97,3% el alojamiento hotelero.

Los **hoteles escogidos mayoritariamente para el alojamiento son los de 4 estrellas en un 64,3%**, seguido de los de 3 estrellas en un 20,0% y de los de 5 estrellas en un 9,3%. En relación al año 2008, constatar un notable descenso de la pernoctación en hoteles de 5 estrellas – que ha pasado del 22,6% al 9,3% a favor de hoteles de categorías inferiores. Los diversos segmentos mantienen comportamientos parecidos, no obstante hacer notar una mayor utilización de los hoteles de 5 estrellas, en las ciudades de más de medio millón de habitantes (30,8% en las ciudades de más de un millón de habitantes y el 15,5% en las ciudades de entre quinientos mil y

un millón de habitantes), asimismo se observa un menor uso de los hoteles de menos de 3 estrellas (8,6% en las ciudades de más de un millón de habitantes y 15,1% en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes). Estas diferencias en el tipo de alojamiento hotelero vienen determinadas por las características de las reuniones, pero también porque en las ciudades más pequeñas no hay tanta oferta de hoteles de 5 estrellas, configurándose ofertas diferenciadas.

- **Las actividades complementarias, a la reunión, más solicitadas por los delegados y acompañantes son las turísticas (excursiones, visitas guiadas, etc...), con un grado de intensidad de 3,45 (sobre 5), arrebatando este lugar de privilegio – por tercer año consecutivo - a las actividades gastronómicas que durante los años 2006 y 2005 lo habían ocupado y que en el 2009 han ocupado el segundo lugar con una intensidad de solicitud del 3,44.** A continuación, se sitúan las actividades culturales con un 2,75, el shopping con un 2,32 y las diferentes opciones de actividades deportivas, que oscilan, entre una intensidad de 2,09 (golf) y 1,71 (deportes acuáticos: vela, submarinismo...). Señalar que si bien la jerarquía de las actividades demandadas es similar a la de años anteriores, la intensidad de su demanda ha aumentado notablemente, durante el año 2009, respecto al 2008.

Por segmentos de ciudades, el comportamiento diferenciado que se había observado en años precedentes, desde el año 2006, ha tendido a una cierta uniformización. Durante el año 2009, han sido las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes las que han registrado una mayor demanda de actividades complementarias.

Las características del turismo de reuniones, su constante y rápida evolución, y la importancia del mismo, sugiere pensar actividades

diferenciadas y específicas para éste que pueden ir desde diseñar rutas turísticas a pie desde la sede de la reunión hasta el hotel (aprovechando el incremento notable de participantes que se desplaza a pie) hasta mejorar los accesos, a los recursos turísticos (dado el poco tiempo de que disponen los turistas de reuniones).

- **El 77,3% de los participantes en las reuniones celebradas en España, durante el 2009, eran españoles. De éstos el 13,1% residían en el entorno donde se celebró la reunión y por tanto gozan de la calificación de participantes, pero no de turistas. El otro 64,2% de participantes residían fuera del entorno en el que se celebró la reunión y por tanto debe considerárseles turistas nacionales. Respecto a la composición registrada en el 2008, cabe señalar un descenso del turismo internacional que pase del 27,3% al 22,7%, en el 2009, descenso a pesar del cual el año 2009 es el segundo mejor año en cuanto a la participación de turistas de reuniones internacionales, desde que se realiza el estudio.**

El comportamiento de las ciudades que acogen las reuniones, es diferenciado y la proporción en que turistas internacionales, nacionales o participantes locales asisten a las reuniones es diversa, sobre todo entre las ciudades de más de un millón de habitantes, aunque durante el 2009 (por segundo año consecutivo) destaca la participación internacional de las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes, como muestra el siguiente cuadro:

	Total	Más de 1.000.000 de hab.	Entre 500.000 y 1.000.000 de hab.	Entre 200.000 y 500.000 hab.	Menos de 200.000 hab.
Turistas internacionales	22,7	38,5	43,6	8,1	8,6
Turistas nacionales	64,2	51,6	42,4	79,3	74,8
Participantes locales	13,1	10,0	14,0	12,6	16,6
	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

%

Los turistas nacionales provienen, principalmente, en un **23,5%** de Cataluña y de Andalucía y Madrid, ambas con una aportación del **16,9%**, respectivamente. Todas las comunidades autónomas aportan turistas.

Los turistas internacionales provienen, principalmente, en un **26,8%** de Gran Bretaña, en un **19,6%** de Alemania, en un **19,4%** de Portugal, en un **13,5%** de Francia y en un **9,5%** de Estados Unidos.

- **Las previsiones para el año 2010, son positivas** y además representan un cambio sustantivo respecto a las realizadas para el año 2009, por tanto el sector considera – y los datos lo verifican – que en el año 2009 se ha tocado fondo. Se prevé un aumento del **11,4%** en número de reuniones y un aumento del **2,1%** en número de participantes. En el marco de estas previsiones positivas, se mantiene una disminución del gasto del **-13,2%**.

## 2.3. Congresos

- Los congresos, se consolidan como la esencia de la reunión en si, pues en ellos se concentran los esfuerzos de las administraciones públicas y de las organizaciones privadas. Se preparan con meses de anterioridad – a veces años - a su celebración y se cierran bastante después de haberse acabado la última sesión. Esta singularidad conlleva que sean las reuniones más deseadas por los destinos y que su complejidad ponga a prueba los recursos de estos destinos, a la vez que inciden en su mejora.
- Los congresos, se consolidan como la esencia de la reunión en si, pues en ellos se concentran los esfuerzos de las administraciones públicas y de las organizaciones privadas. Se preparan con meses de anterioridad – a veces años - a su celebración y se cierran bastante después de haberse acabado la última sesión. Esta singularidad conlleva que sean las reuniones más deseadas por los destinos y que su complejidad ponga a prueba los recursos de estos destinos, a la vez que inciden en su mejora.

**En el año 2009, en España se han celebrado 3.091 congresos, 1.445 menos que en el 2008. Estos congresos han aportado un total de 1.171.713 delegados, 235.307 delegados menos que en el 2008. Aún siendo un volumen considerable la actividad congresual desarrollada, el descenso acaecido es más patente por haber sido el 2008 el mejor año registrado hasta ahora. El descenso del número de reuniones ha sido más fuerte que el del número de participantes, por tanto en relación a años precedentes las reuniones celebradas han sido de mayor envergadura, más concretamente, durante el año 2009 se alcanza la máxima ratio participante/congreso, situándose**

esta en 379,07. Esta situación indica claramente un descenso cuantitativo, pero no sólo un mantenimiento, sino la mejora cualitativa de los congresos. En este sentido citar que la ratio de participantes/congreso aumenta en los tres ámbitos geográficos de la reunión: **internacional, nacional y regional.**

Abundando en esta línea argumental destacar que el mayor volumen de los congresos – reuniones - (48,5%) son de ámbito **nacional** y la mayor aportación de participantes (46,7%) la realizan los congresos de ámbito **internacional**, con una ratio de 583,7 participantes/congreso. En segundo lugar, en cuanto al número de reuniones se sitúan los congresos internacionales con una aportación del 30,3% y en cuanto al número de participantes el segundo lugar lo ocupan los congresos nacionales con una aportación del 40,0% - que conlleva una ratio de 312,54 participantes/congreso-. Y finalmente, en esta distribución porcentual se sitúan los congresos **regionales** (21,2% de reuniones y 13,3% de delegados), con una ratio de 238,20 delegados/congreso. Hacer notar **la aportación considerable de los congresos internacionales, sobre todo en relación al volumen de delegados**, asimismo hacer notar que por tercera vez – consecutiva - **los congresos internacionales han superado en número de reuniones a los congresos regionales.** Si normalmente se utiliza el congreso para cualificar el estado del mercado de reuniones, durante el 2009, cabe anotar que la aportación, en calidad de los congresos ha sido magnífica.

**La aportación de reuniones y participantes de congresos internacionales y nacionales, el aumento de las ratios delegados/congreso son indicadores del grado de solvencia del mercado congresual en España.**

- Por segmentos de ciudades, los comportamientos son muy diferenciados. Las ciudades de más de un millón de habitantes aportan el 19,5% de los congresos, y el 43,8% de los delegados, las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes aportan el 15,5% de congresos y el 14,5% de participantes, las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes aportan el 23,1% de congresos y el 19,3% de participantes y las ciudades de menos de doscientos mil habitantes aportan el 41,9% de congresos y el 22,4% de participantes. Señalar una de las pautas características en las aportaciones congresuales de las ciudades, mientras en las ciudades más grandes la aportación de participantes es superior a la de reuniones, en las ciudades con menor número de habitantes la aportación porcentual de reuniones siempre es superior a la de participantes.

## 2.4. Convenciones

- Las convenciones son las reuniones de vocación privada por excelencia, tienen comportamientos diferenciados de los congresos en todos los aspectos. Su organización puede ser con una antelación notable o con una inmediatez aún más notable. Su dinámica interna depende, en gran medida, de la organización convocante y del propósito de ésta. Son reuniones reflejo de la vitalidad privada, de sectores económicos y al mismo tiempo de cómo estos sectores económicos se asientan y comportan sobre el territorio.

**En el año 2009, se han realizado en España 6.793 convenciones** (31 convenciones menos que en el 2008), **con un total de 801.151 participantes** (233.610 participantes menos que en el 2008). A la vista de estos datos, constatar el mantenimiento en el número de convenciones y el descenso en el número de participantes, situación que ha provocado el descenso de la ratio participantes/convención que se ha situado en 117,94. Por tanto el comportamiento de las convenciones ha sido diferente al de los congresos, pues se ha mantenido el número de reuniones pero ha descendido el tamaño de éstas. Comportamiento que debería conllevar una reflexión sobre las distintas reacciones de la iniciativa privada y pública ante la organización de reuniones, en el marco de la actual crisis económica

Las convenciones **nacionales** ocupan el 39,3% en reuniones y el 45,3% en delegados. A continuación se sitúan las convenciones **regionales** que aportan al conjunto un 36,3% de las reuniones y un 22,4% de los participantes. En tercer lugar, a diferencia de los años 2005, 2006 y 2007 (en que este lugar lo ocupaban las convenciones regionales), se ubican las

convenciones **internacionales** que aportan el 24,4% de las reuniones y el 32,3% de los participantes. Como se desprende de los anteriores comentarios las ratios de participantes/convención están encabezadas por las convenciones internacionales con 156,19, seguidas de las convenciones nacionales con 135,95 y de las convenciones regionales con 76,69. Hacer notar como no sólo se reduce la ratio de participantes, respecto a la de los congresos, sino que el comportamiento de las ratios obtenidas en las convenciones es diferente y además está sometida a mucha variación interanual.

- Por segmentos de ciudades se da un comportamiento muy diferenciado entre sí, pero también se da una dinámica diferenciada en relación a los congresos y a las jornadas. Como ya se había detectado en años anteriores, son **las ciudades más grandes y más pequeñas las que aportan mayor número de convenciones, el 78,7% del total**. Más concretamente, las ciudades de más de un millón de habitantes, aportan el 33,9% de las reuniones y el 43,8% de los participantes y las ciudades de menos de doscientos mil habitantes, aportan el 44,8% de las reuniones y el 25,6% de los participantes. Las ciudades intermedias – entre doscientos mil y un millón de habitantes – aportan en su conjunto el 21,3% de las reuniones y el 30,6% de participantes.

Las convenciones internacionales se concentran, mayoritariamente, en las ciudades de más de un millón de habitantes, de las 1.659 celebradas en el año 2009, 1.087 se han celebrado en estas ciudades, mientras que en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes se han celebrado 44, en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes 120 y en las de menos de doscientos mil habitantes, 408. Las ciudades de menos de doscientos mil habitantes, que en el 2006 se consolidaron como destino de convenciones, además de las convenciones internacionales citadas han

acogido, en el año 2009, 793 convenciones nacionales y 1.840 regionales. Por tanto las ciudades de menos de doscientos mil habitantes son líderes en convenciones regionales y ocupan el segundo lugar después de las ciudades de más de un millón de habitantes en convenciones nacionales e internacionales. Esta situación, no de forma exclusiva, sino en el marco del conjunto de las reflexiones del estudio, debería, sin lugar a dudas, ayudar a posicionar a este segmento de ciudades y a mejorar su competitividad en el seno del mercado de reuniones, entendiendo en primer lugar, que la convención es una reunión ligada estrechamente a la actividad económica privada y por tanto que se mueve en el territorio con otros parámetros; y en segundo lugar, que posiblemente la convención sea la reunión con mayor componente turístico (uso de recursos) y se haya de adecuar la oferta a estas características.

Las convenciones que en el marco del crecimiento experimentado en el 2008, ya descendieron cuantitativamente, durante el 2009 lo han hecho cualitativamente. Siendo una reunión de reacción más rápida ante la situación económica que el congreso o la jornada, parece razonable augurar que el mantenimiento en el número de reuniones puede ser el primer paso para la recuperación del número de participantes.

## 2.5. Jornadas

- Las reuniones que se agrupan bajo el epígrafe de jornadas (simpósiums, seminarios...) son variadas y de difícil definición. Al mismo tiempo, eran - años atrás - un gran cajón de sastre donde se contabilizan reuniones que no cumplían los criterios para ser consideradas congresos o convenciones. Conforme la emergencia del mercado ha ido tomando características de madurez y los diferentes agentes implicados, en el mismo, disponen de más instrumentos para el desarrollo de su trabajo, se han ido ciñendo cada vez más los criterios estadísticos aplicados a las jornadas. Así, el avance realizado en estos últimos años, en este sentido, es muy remarcable y los datos que se aportan confirman este avance.

Las jornadas representan la mayoría de las reuniones celebradas en España. **En el año 2009, se han celebrado 12.382 jornadas** (1.165 jornadas menos que en el 2008), **con un total de 1.491.377 participantes** (174.653 participantes menos que en el 2008). Así, durante este año ha disminuido el número de reuniones y el número de participantes, manteniéndose el tamaño de la reunión en 120,45 participantes de mediana (en el 2008 fue de 122,98 participantes). Reconociendo el descenso experimentado, indicar que es el cuarto mejor año en número de reuniones y tercer mejor año en número de participantes.

Su composición territorial es mayoritariamente **regional**, en un 55,4% de las reuniones y en un 49,3% de los participantes. El segundo lugar, lo ocupan las jornadas **nacionales** que han aportado un 33,1% de reuniones y un 37,6% de los participantes. Y en tercer lugar, se encuentran las jornadas **internacionales** con una aportación del 11,5% de reuniones y el 13,1% de participantes. La ratio más alta participantes/reunión la ostenta

la jornada internacional con 137,31, seguida de la nacional con 136,95 y de la regional con 107,11.

Tanto en número de reuniones como en el de participantes, son las ciudades de menos de quinientos mil habitantes las que realizan una mayor aportación de jornadas. De las 12.382 jornadas celebradas en el 2009, 9.668 se han celebrado en estas ciudades, asimismo, han aportado 1.025.271 del 1.491.377 participantes. No obstante y en relación a años precedentes se observa una aportación cada vez más significativa por parte de las ciudades de más de quinientos mil habitantes, más concretamente durante el año 2009 las ciudades de más de quinientos mil habitantes han aportado 2.714 reuniones con un total de 466.106 participantes.

# 3.

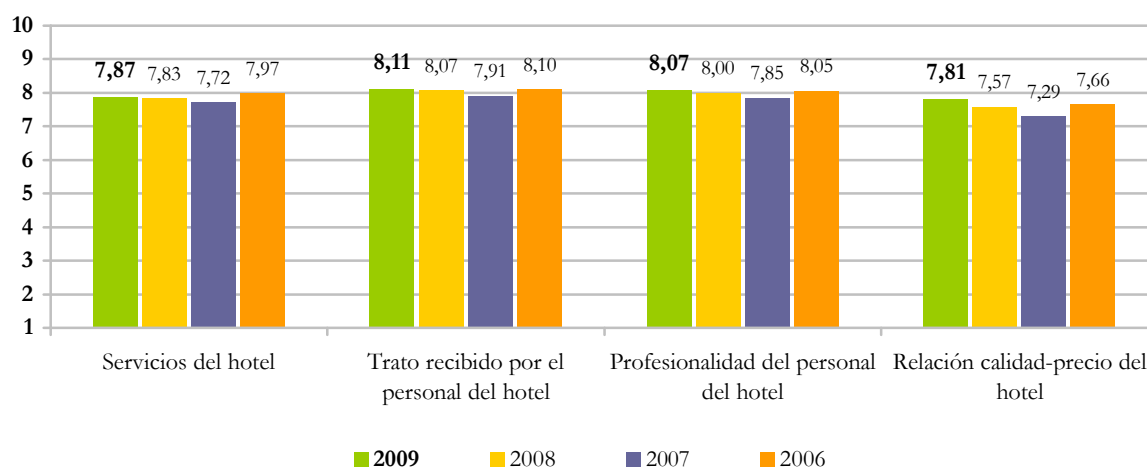
# Participantes en las Reuniones. 2009

### 3.1. Valoraciones de la oferta

#### Alojamiento

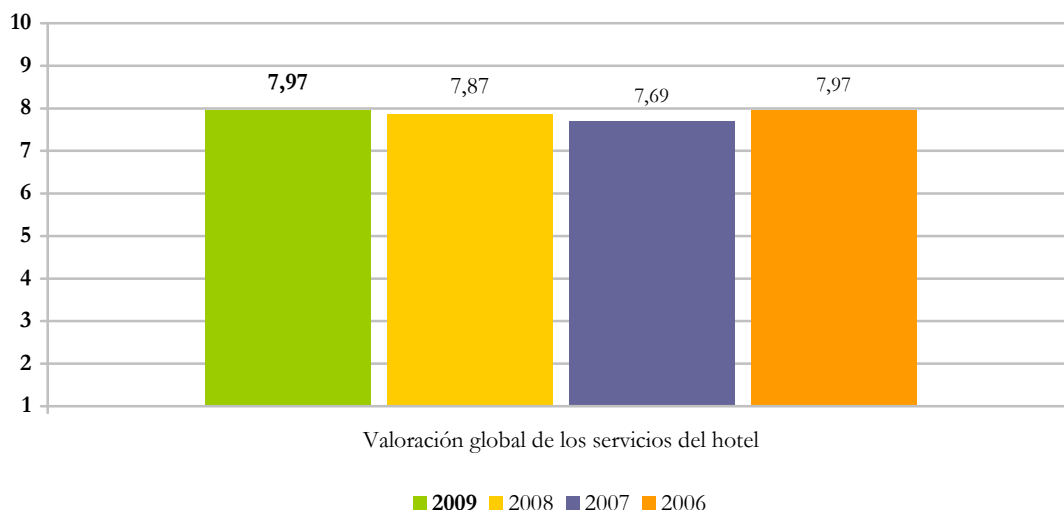
- Las características de servicio testadas, de los hoteles, obtienen una puntuación media de 7,97 (sobre una escala de 10), que sitúa a los servicios de alojamiento – considerados globalmente - en la franja alta del conjunto de valoraciones, mejorando la registrada en el 2008.

Las características mejor valoradas son las que tienen una mayor presencia de recursos humanos, así en primer lugar se encuentra *el trato* dispensado por el personal del hotel, con un 8,11 y en segundo lugar *la profesionalidad* del personal del hotel, con un 8,07. A continuación, se sitúan los *servicios del hotel* con un 7,87 y *la relación calidad/precio* de los servicios, con un 7,81. Indicar que las cuatro características mejoran algunas décimas su valoración, en relación al año 2008, asimismo indicar que la que más mejora es la *relación calidad precio*, mejora que en el contexto económico actual tiene un particular significado.



Las valoraciones concedidas a la oferta hotelera son buenas y además homogéneas, puesto que entre ellas sólo hay 0,30 puntos de diferencia. Esta homogeneidad aumenta la percepción de calidad sobre el conjunto del servicio.

Durante los años 2004, 2005 y 2006 se experimentó una mejora sostenida de las valoraciones de las características del alojamiento que quedó truncada con la valoración obtenida en el 2007, durante el 2008 se inició una recuperación que los resultados del 2009 ratifican, gracias a la mejora experimentada en la valoración de estas. Además, las cuatro características testadas respecto al alojamiento, conservan la misma jerarquía que en años precedentes, por tanto puede establecerse cuáles son los servicios mejor valorados de un hotel desde la perspectiva de los participantes en las reuniones, con una cierta robustez, lo que debe mejorar la planificación estratégica de la oferta de alojamiento.



Las valoraciones otorgadas, según el tipo de reunión, siguen, en general, la misma jerarquía interna que las valoraciones globales, abundando en la reflexión anterior sobre la robustez de la jerarquía. Son los congresistas

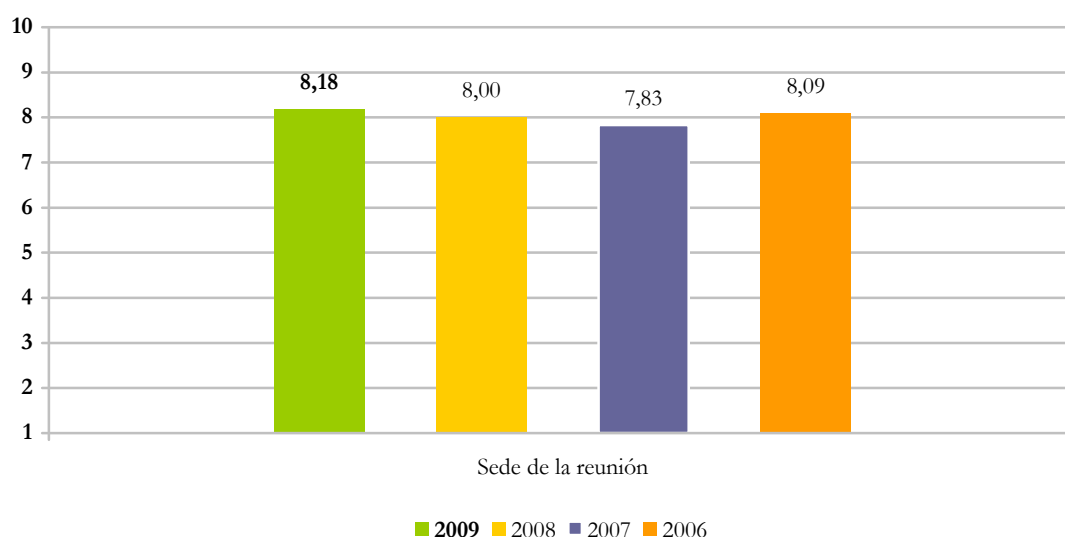
los que mejor valoran los servicios, seguidos de los participantes en las jornadas y de los participantes en las convenciones, que son los que en 2009 han planteado un mayor nivel de exigencia, como ya sucedía en años precedentes.

Los participantes en las reuniones nacionales valoran mejor los servicios hoteleros que los participantes en las reuniones internacionales, y éstos a la vez, los valoran mejor que los participantes en las reuniones regionales. En general, se mantiene la jerarquía de las características valoradas.

Son los participantes en las reuniones celebradas en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes los que conceden a los servicios hoteleros la mejor valoración, seguidos por los participantes en las reuniones celebradas en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes. En el 2009 son los participantes en las reuniones celebradas en ciudades de menos de doscientos mil habitantes y los participantes en las reuniones celebradas en ciudades de más de un millón de habitantes, los que otorgan puntuaciones más bajas a los servicios hoteleros. En años precedentes se justificaba la valoración más baja de las ciudades más pequeñas por la oferta disponible en estas, justificación que no sirve para las ciudades más grandes, en las que la justificación recae sobre el nivel de servicio de la oferta que aun siendo bueno, está por debajo del ofrecido por el resto de ciudades.

## Sede de la reunión

- **La sede de la reunión obtiene una magnífica valoración global con un 8,18** (sobre 10), mejorando la obtenida en el año 2008. Con un proceso paralelo al observado respecto a la oferta hotelera, la sede de la reunión mantuvo un incremento paulatino durante los años 2004, 2005 y 2006, que se vio frenado en el 2007. Durante el 2008, se inició una recuperación que en el 2009 se ratifica alcanzando una de las mejores valoraciones de estos últimos años.

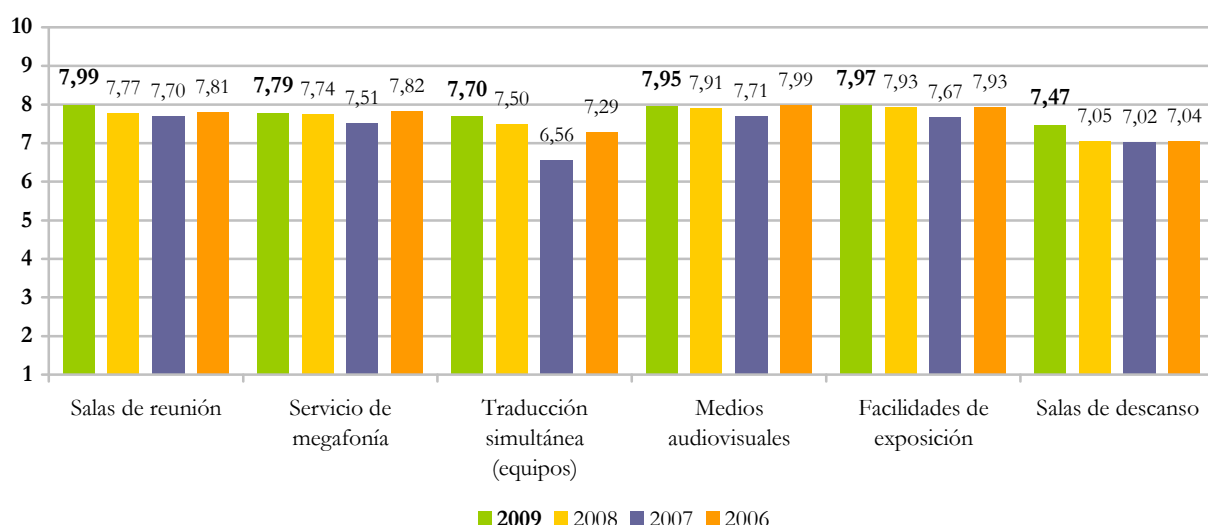


Los participantes que mejor valoración le otorgan a la sede son los de los congresos (8,27), seguidos por los participantes en las convenciones (8,21) y a una cierta distancia, por los de las jornadas (8,09). Por ámbito territorial, los participantes que mejor valoran la sede son los de las reuniones regionales (8,24), seguidos por los de las reuniones nacionales (8,18) y por los de las internacionales (8,12) que ostentan un mayor grado de exigencia. Las sedes ubicadas en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes son las que obtienen la mejor puntuación, seguidas por las sedes situadas en las ciudades de menos de doscientos mil habitantes y por las situadas en las ciudades de doscientos mil a

quinientos mil habitantes. Finalmente, se sitúan las sedes de las ciudades de más de un millón de habitantes, que aún estando bien valoradas se sitúan a una cierta distancia del resto de ciudades, posiblemente debido a la multiplicidad de la oferta en estas ciudades.

Señalar la importancia de la permanencia de la sede de la reunión, entre los elementos de la oferta mejor valorados, puesto que es un elemento esencial en el conjunto de la oferta.

**Las instalaciones de las sedes de reuniones** obtienen en general buenas valoraciones, situándose en la franja intermedia del conjunto de características evaluadas y mejorando las obtenidas en años precedentes y concretamente las del 2008. Las instalaciones mejor valoradas son las *salas de reunión* con un 7,99 (sobre 10), las *facilidades de exposición* con un 7,97 y los *medios audiovisuales* con un 7,95. A una cierta distancia les siguen los *servicios de megafonía* con un 7,79 y los *equipos de traducción simultánea* con un 7,70. Y aún a más distancia se ubican las *salas de descanso* valoradas con un 7,47. Las seis instalaciones valoradas – como puede observarse en el siguiente gráfico – mejoran respecto al año 2008.

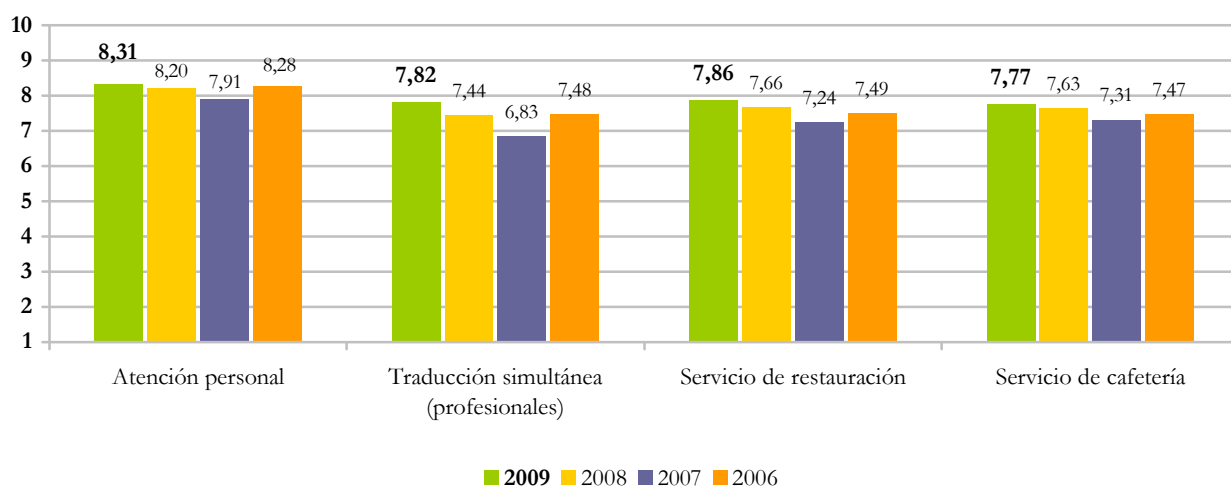


En relación a las valoraciones expresadas, en años precedentes, además del comentado incremento, se constata que las *salas de reunión* se posicionan como la instalación mejor considerada por delante de las *facilidades de exposición* y de los *medios audiovisuales* que tradicionalmente ocupaban esta posición de privilegio. En cambio en la banda baja – aún mejorando su valoración – se mantienen los *equipos de traducción simultánea* y las *salas de descanso*. Situación que permite identificar, más allá de un resultado coyuntural o de las oscilaciones valorativas, dónde hay que centrar los esfuerzos de mejora y cuales son las instalaciones que pueden mostrarse como mayor atractivo de la oferta.

Los participantes en los congresos valoran las instalaciones de la sede de la reunión por encima de los participantes en las convenciones y éstos a su vez por encima de los participantes en las jornadas, que son los que les otorgan las valoraciones más bajas. Asimismo, son los participantes en las reuniones nacionales e internacionales los que valoran mejor las instalaciones de la sede, por encima de la media global y de los participantes en las reuniones regionales. La valoración de las instalaciones, también registra diferencias, en función de la ciudad en la que se ubica la sede, siendo las ciudades intermedias de doscientos mil a un millón de habitantes en las que obtienen mejor valoración, seguidas por ciudades de más de un millón de habitantes y por las de menos de doscientos mil habitantes.

En cuanto al bloque de **servicios suministrados en las sedes de las reuniones**, en general, las valoraciones son ligeramente superiores a las de las instalaciones. La característica mejor valorada de este bloque es *la atención del personal* que con una puntuación de 8,31 puntos (sobre 10) se consolida como un punto fuerte de la sede y del conjunto de la oferta. Esta característica del servicio debería posicionarse en el valor que le

conceden los participantes a las reuniones, en las promociones de la oferta. Los otros tres servicios evaluados, sin estar mal puntuados, se sitúan a una cierta distancia, así *el servicio de restauración* es valorado con un 7,86 *el servicio de los profesionales de la traducción simultánea* con un 7,82 y *el servicio de cafetería* con un 7,77. Se observa una mejora de las valoraciones de los servicios en la sede, respecto a los obtenidos en el año 2008, los cuatro servicios ven incrementada su valoración, especialmente el *servicio de los profesionales de la traducción simultánea* (por segundo año consecutivo). No obstante, como se sugería en la anterior edición del estudio, para transmitir una mejor percepción, el reto debería situarse en aproximar el resto de los servicios a la valoración obtenida por la atención del personal de la sede, o dicho de otra manera, en traspasar valor del personal de la sede al resto de los servicios.

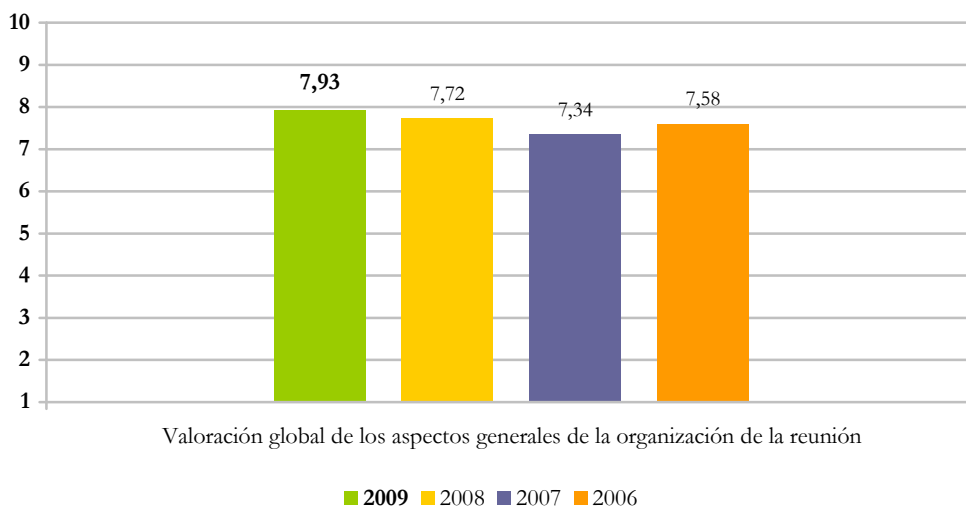


Los participantes en los congresos conceden mejores valoraciones a los servicios de la sede que los participantes en las convenciones y en las jornadas. Asimismo, los participantes en las reuniones de ámbito nacional e internacional valoran mejor estos servicios que los participantes en las reuniones de ámbito regional.

Por tipo de ciudad, también se registran diferencias. Las ciudades intermedias de doscientos mil a un millón de habitantes – igual que sucedía en las instalaciones de la sede - obtienen valoraciones de los servicios de la sede más altas que las ciudades más pequeñas y más grandes. Desde la perspectiva de la ciudad, durante el año 2009, se han mantenido las diferentes jerarquías en los conceptos testados, sirva como muestra que los *profesionales de la traducción simultánea* están mejor valorados en las ciudades de más de quinientos mil habitantes que en el resto. No obstante, la atención del personal de la sede permanece inmutable, siempre en el primer lugar, con independencia de la ciudad o del tipo de reunión.

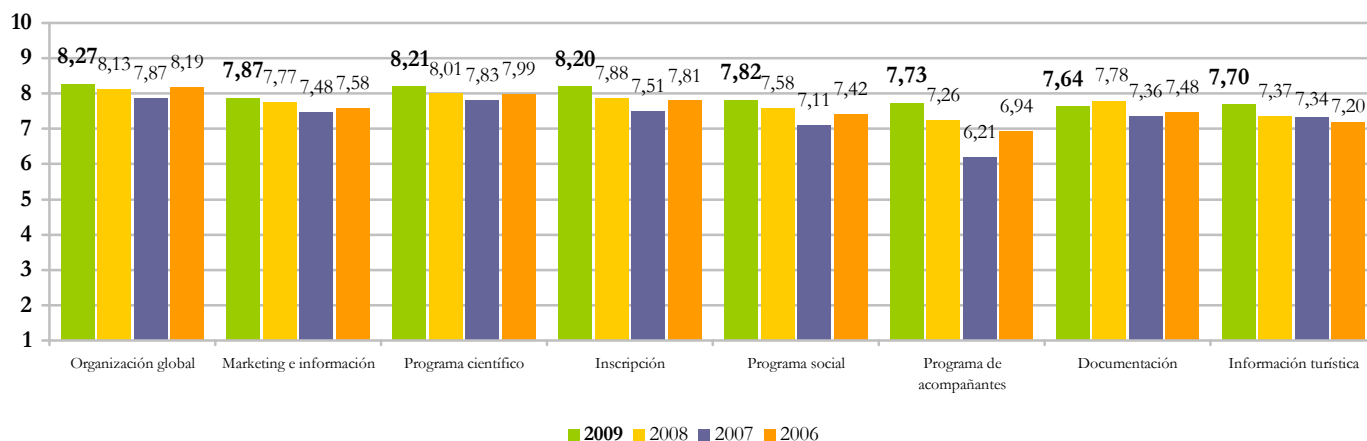
### Organización de la reunión

- **Las valoraciones de los participantes sobre los aspectos generales de la organización de la reunión son buenas**, situándose la media en los 7,93 puntos, representando un incremento respecto a las obtenidas, en el año 2008 que ya se incrementaba respecto al 2007 e inflexionando la tendencia descendente de los tres últimos años. Asimismo, la mejora de las puntuaciones ha ido asociada a una menor dispersión de éstas (entre la característica mejor y peor valorada) que muy posiblemente haya mejorado la percepción de calidad del conjunto de aspectos que inciden en la organización de la reunión.



En función de las valoraciones otorgadas se pueden establecer distintos bloques, el mejor evaluado estaría formado por *la organización global* (8,27 sobre 10), *el programa científico* (8,21) y el proceso de *inscripción a la reunión* (8,20). Un segundo bloque, lo formarían el *marketing* (7,87) y el *programa social* (7,82). Y un tercer bloque, en el que se encuadrarían las valoraciones más bajas, lo constituirían *el programa de acompañantes* (7,33), *la información turística* (7,70) y *la documentación* (7,64) que de los ocho aspectos valorados es el único que disminuye su puntuación, con respecto al 2008. En relación a las valoraciones registradas en años precedentes, cabe observar una cierta concordancia en la jerarquía, de tal manera que la *organización global* y el *programa científico* se consolidan como los puntos fuertes de las características generales de la reunión, con el valor añadido que estos conceptos figuran entre los motivos que los delegados a las reuniones esgrimen para determinar su asistencia. Desde la perspectiva más estrictamente turística, habría que reflexionar sobre el lugar que ocupa la *información turística* en el desarrollo de las reuniones, puesto que esta información debería ser la base del enlace entre las actividades propias de la reunión y las actividades turísticas generadas, en la ciudad, a raíz de la reunión (culturales, lúdicas,...), tanto durante la

reunión como en los efectos “*fam trip*”, como se ha indicado en otras ocasiones.



Los participantes en los congresos y en las jornadas valoran mejor los aspectos generales de la organización de la reunión que los participantes en las convenciones. Destacar un matiz característico, entre los participantes en las jornadas y congresos: la valoración más alta del programa científico. Asimismo, en las convenciones suele darse más valor – relativamente – a las características organizativas y sociales de la reunión.

Por ámbito territorial de la reunión, las mejores valoraciones las otorgan los participantes en las reuniones internacionales.

En relación a las valoraciones registradas para este bloque, en años precedentes, no se observa un patrón entre los diferentes tipos de ciudad, lo que indica una dependencia muy pronunciada de la propia reunión. Durante el año 2009, se sigue esta tónica siendo las reuniones celebradas en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes

las que obtienen una mejor valoración para con los aspectos generales de la organización de la reunión, aunque las diferencias entre ciudades son mínimas.

### Estimación del gasto medio

- Éste es otro de los bloques que tiene una relevancia trascendente no sólo por la información que aporta, sino por el valor añadido de esta información para las estimaciones del impacto económico directo de los participantes en la reunión, en la ciudad.
- Precisamente, por la repercusión de esta información, antes de entrar propiamente a presentar los datos estrictamente económicos, se considera imprescindible aportar las características que constituyen el perfil básico del participante en las reuniones, del año 2009 y que complementan, de forma determinante, los datos económicos:
  - **El 88,5% de los participantes afirma que el interés fundamental para asistir a la reunión es el profesional** y el 6,5% vincula su participación al interés comercial, porcentaje que desciende en relación a los dos últimos años volviendo a las pautas anteriores al 2007. En cuanto a los argumentos para su intervención en la reunión, el mayor grado de motivación lo obtiene el programa científico, con un 8,34 (en una escala de 10), seguido por el hecho de que la reunión se celebre en España (7,53) y específicamente en la ciudad elegida (7,42).
  - **El 51,7% de los participantes se desplaza hasta la ciudad, en la que se celebra la reunión, en avión**, otro 20,8% lo hace

en su propio vehículo y un 19,6% se desplaza en tren. Una vez en la ciudad, el 44,2% utiliza el taxi para desplazarse hasta la sede de la reunión, el 27,0% utiliza el metro o el autobús, el 15,4% decide desplazarse a pie y el 12,5% utilizando su propio vehículo.

- **El 38,4% de los participantes se alojan en hoteles de 4 estrellas**, el 13,7% en hoteles de 3 estrellas y el 5,6% en hoteles de 5 estrellas.
- **El participante alarga su estancia en la ciudad 0,29 días**, siendo esta prolongación inferior a la de años precedentes.
- **El 23,1% de los participantes asisten a la reunión acompañados** (en el 2008 fueron el 25,0% y en el 2007 fueron el 30,1%) **de 2,10 personas** (en el 2008, fueron 1,94 personas y en el 2007 fueron 2,54 personas).
- **El 20,0% de los participantes realizan viajes adicionales, a raíz de su participación en la reunión**. El 27,9% de éstos por la comunidad autónoma donde se celebra la reunión, el 48,9% por el resto de España y el 23,2% por Europa.
- **El coste medio de la inscripción en una reunión, en España, durante el año 2009, se sitúa en los 405,73€** (53,21€ inferior, a la media estimada el año 2008, descendiendo por segundo año consecutivo). Lógicamente, la dispersión es muy amplia y oscila entre los 5€ y los 3.500€, por tanto las estimaciones por tipología de reunión y por territorio, complementan y enriquecen la estimación general.

Durante el 2009, el coste medio de la inscripción en los congresos ha sido de 408,55€, inferior a la del 2008 que fue de 518,75€ por tanto se amortigua el incremento registrado durante los años 2007 y 2008. El coste medio de la inscripción (presupuesto) en las convenciones, habitualmente está por encima del de los otros tipos de reunión, y durante el 2009 no ha sido una excepción, situándose en 761,95€, representando un aumento considerable respecto al del 2008 (518,14€) y recuperándose de la inflexión acaecida por la extensión de este tipo de reuniones en los últimos años. El coste medio de las jornadas se ha situado en los 158,10€ disminuyendo ostensiblemente, respecto al registrado en el 2008 (338,91€), en el 2007 (214,65€) y en el 2006 (242,15€), posiblemente la situación económica global se haya dejado notar más en el tipo de reunión más sencilla y próxima.

Respecto a años anteriores, el coste medio de inscripción ha disminuido. Disminución que debe adjudicarse básicamente al comportamiento en primer lugar de las jornadas y en segundo lugar de los congresos, puesto que las convenciones, durante el 2009, recuperan su pauta, respecto a años precedentes.

Las diferencias son igualmente notables cuando se observa el coste de la inscripción desde los diferentes ámbitos territoriales de la reunión, puesto que la media en las reuniones internacionales desciende a 527,04€ (en el año 2008, fue de 581,12€, el año 2007, fue de 872,90€ y el año 2006, fue de 490,54€), en las nacionales asciende a 483,07€ (en el año 2008, fue de 581,12€, en el año 2007, fue de 266,44€ y en el año 2006, fue de 392,44€) y en las regionales desciende a 111,63€ (en el año 2008, fue de 329,58€, en el año 2007, fue de 213,22€ y en el año 2006, fue de 200,92€).

Pero, donde se han registrado las diferencias más notables en el coste de inscripción, es entre las ciudades de más de un millón de habitantes y el resto. Así, en las ciudades de más de un millón de habitantes el coste medio de inscripción se ha situado en 754,12€ (en el 2008 fue de 693,95€). A mucha distancia la segunda posición es ocupada por las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes con una cuota media de inscripción de 254,64€ (en el 2008, fue de 611,30€), seguidas por las ciudades de menos de doscientos mil habitantes con 207,31€ (en el 2008, fue de 300,66€) y finalmente por las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes con una cuota media de 151,73€ (en el 2008, fue de 265,12€). Así, cabe observar que excepto las ciudades de más de un millón de habitantes que van aumentando el coste de inscripción, en el resto de ciudades el coste experimenta un descenso, que en algunos casos es notable. Estos cambios, sin lugar a dudas están condicionados por la situación económica general y es de suponer que conforme ésta se normalice, se proceda a una recuperación de las cuotas en los parámetros evolutivos de los años procedentes.

- **El coste medio del viaje hasta la ciudad donde se celebra la reunión es de 250,54€.** La dispersión también en este caso es elevada y lógica puesto que el origen del participante es muy diverso, contemplándose desde participantes locales, hasta participantes internacionales.

El coste medio del viaje es superior en las convenciones (339,26€), que en los congresos (274,67€) y que en las jornadas (154,26€). En referencia a los importes registrados en el 2008, la media del coste del viaje experimenta un descenso de 26,28€ que si se suma al registrado el año pasado de 100,80€, sitúa el coste del viaje como el más bajo de los últimos años. Si se bloquean las variables de tipo de reunión y origen de

los participantes, el coste del viaje experimentaría igualmente un descenso, posiblemente debido a la penetración en el turismo de reuniones de los viajes de bajo coste.

Evidentemente, la observación más notable del coste del viaje es la que se realiza según el ámbito territorial de la reunión, puesto que la propia composición territorial de la reunión determina las diferencias. Así, en las reuniones de ámbito internacional los participantes estiman el coste medio del viaje en 369,78€, mientras que en las de ámbito nacional la media se sitúa en 190,96€ y en las de ámbito regional en 91,57€. Hacer notar, en concordancia con lo expresado, anteriormente, que el descenso más notable se registra en las reuniones internacionales.

Por ciudades, los costes del viaje varían en función del tipo de reuniones que éstas acogen revelándose desde esta perspectiva la incidencia de los costes de accesibilidad, que bien merecerían un estudio detallado. Así, en las ciudades de más de un millón de habitantes la media del coste del viaje asciende es de 360,80€. A continuación se sitúan las ciudades de entre doscientos mil y quinientos mil habitantes con un coste medio de 168,50€, seguidas de las ciudades de menos de doscientos mil habitantes, con un importe medio por viaje de 150,77€ y de las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes, con la media del coste del viaje más baja, durante el 2009, que ha sido de 118,08€.

Finalmente, hacer notar que si se excluyen los participantes en las reuniones que residen en la ciudad donde éstas se celebran, sube la media del coste del viaje, pero las proporciones y los comportamientos se mantienen tal y como se han expuesto, anteriormente.

- El **coste medio, diario, del alojamiento se sitúa en 113,72€**, prácticamente igual que el del año 2008 (113,53€), evidenciando un estancamiento. No obstante, obviando el coste del 2007 – que fue extraordinario – los importes registrados seguirán la evolución pautada de los años precedentes, 2006 (102,29€), 2005 (109,21€),... Lógicamente aunque la dispersión es amplia, en general, es mucho menor que en las estimaciones de los costes de la inscripción y del viaje.

Los participantes en las convenciones son los que mayor coste de alojamiento estiman (130,98€), seguidos de los participantes en los congresos (115,97€) y de los participantes en las jornadas (92,21€). Cabe señalar que los porcentajes de utilización de hoteles de 5 y 4 estrellas son superiores en las convenciones y en los congresos que en las jornadas, así, de partida, el uso del hotel de diferente categoría incide, en buena medida, en la composición final del importe.

En el mismo sentido de la argumentación precedente, son los participantes en las reuniones nacionales (121,97€) e internacionales (113,88€) los que estiman una media más alta del coste diario del alojamiento y de los participantes en las reuniones de ámbito regional (83,10€) los que estiman un coste más bajo. Respecto al 2008, se experimenta un descenso en el coste del alojamiento de los participantes en las reuniones internacionales y regionales, mientras que en los participantes en las nacionales se registra un aumento.

Por tipología de ciudad, las diferencias más notables se dan entre las ciudades de más de un millón de habitantes (145,09€) y el resto. A continuación se sitúan los precios medios del alojamiento de las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes (94,68€) y de menos de

doscientos mil habitantes (90,50€) y, finalmente con la media más baja, las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes (89,25€).

- **En un 70,3% de los participantes, el coste total del “fee” es asumido por la organización a la que están adscritos** (en el 2008, fueron el 58,0%, en el 2007, fueron el 70,7% y en el 2006, fueron el 49,0%), en un 13,8% la organización asume el coste del “fee” parcialmente y en el 15,9% de los participantes la organización a la que están adscritos no asume ningún coste. Siguiendo la evolución detectada en años precedentes, cada vez es mayor el porcentaje de organizaciones que costean el “fee” de los participantes en las reuniones. Esta tendencia se constata porque, a nivel general, cada año es menor el número de participantes a reuniones que se costean íntegramente los gastos que conlleva la participación en éstas. No obstante, esta tendencia no tiene una base regular puesto que en los últimos años se observan variaciones tanto en el incremento de las coberturas parciales del “fee”, como en el incremento de la cobertura total del “fee”.

La asunción global del “fee” por parte de las organizaciones tiene su mayor expresión con un 76,0% en el concepto de la inscripción, seguido del coste del alojamiento con un 74,7% y de la asunción del coste del viaje en un 72,6%.

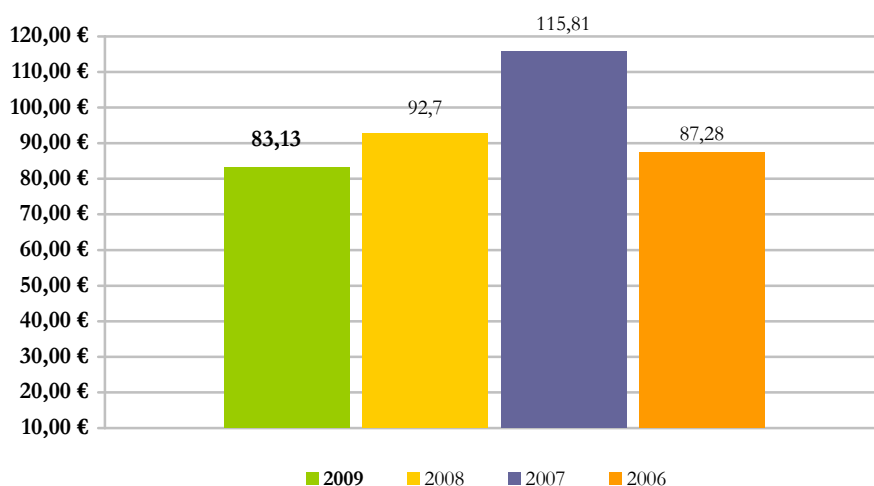
Por tipos de reunión, son las convenciones (78,4%) en los que la organización asume de forma más manifiesta el coste del “fee”, porcentaje que disminuye 69,0% en los congresos y al 64,3% en las jornadas.

Por ámbito territorial de la reunión, también se contemplan diferencias, pero en la misma lógica. Así, en el 73,1% de los participantes, a las

reuniones nacionales y en el 70,9% de los participantes a las reuniones internacionales, la totalidad del “fee” es asumido por la organización a la que están adscritos. Porcentaje que se reduce al 59,3% en las reuniones regionales.

Por tipo de ciudad las diferencias no siguen, durante el 2009, una lógica determinada puesto que además de los factores de entorno, existe una dependencia del tipo de reunión. No obstante se puede observar más financiación organizacional en los participantes en las reuniones de las ciudades de entre quinientos mil y un millón de habitantes, que en el resto de ciudades.

- La **media del gasto diario de los participantes en las reuniones durante el año 2009, en España, se ha situado en los 83,13€**. Recordar que en este concepto de gasto se excluyen los costes de la inscripción, del viaje y del alojamiento. Es la media de gasto más baja de los últimos seis años y aun considerando el importe del 2007 como excepcional, supone una cierta inflexión.



Los participantes en las convenciones (112,20€) son los que estiman una media de gasto más alta, seguidos, a una cierta distancia, por los participantes en los congresos (75,43€) y las jornadas (66,73€).

Durante los años 2005 y 2006, se observó un comportamiento por el que las distancias en el gasto diario de los participantes, según el ámbito geográfico de la reunión, tendían a reducirse. Comportamiento que durante los años 2007 y 2008 se interrumpió, volviendo a las características de años anteriores. Durante el 2009, posiblemente debido a que la situación económica afecta no sólo al comportamiento del mercado, sino del consumo directo el gasto estimado por los participantes en las reuniones internacionales (87,21€) y el de los participantes en las reuniones nacionales (85,47€) se ha aproximado, manteniendo a una cierta distancia el gasto estimado por los participantes en las reuniones regionales (63,45€).

La estimación del gasto personal diario de los participantes según la ciudad, en que se celebra la reunión, en el 2009 registra un comportamiento atípico, puesto que la jerarquía que normalmente ejercían las ciudades más grandes se ve truncada. Así, se observa un primer nivel de gasto diario –sin demasiadas diferencias- en las ciudades de más de un millón de habitantes (88,50€) y de doscientos mil a quinientos mil habitantes (84,08€). A una cierta distancia se sitúa un segundo nivel de gasto compuesto por las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes (65,96€) y por las ciudades de menos de doscientos mil habitantes (63,40€). Esta estructura del gasto tendrá que ser objeto de un seguimiento específico, después de la inflexión del 2007 y ante la actual situación económica, para determinar y analizar su comportamiento.

- Los 83,13€ de gasto medio diario, se distribuyen en un 50,05% en alimentación, en un 17,72% en compras, en un 17,31% en transporte interno y en un 13,72% en ocio y entretenimiento. Lo más destacable, respecto al comportamiento del gasto diario, respecto al 2008, es el aumento del gasto destinado a la alimentación y al transporte interno en detrimento, relativo, del gasto en compras y en ocio.

### Gasto diario del participante en las reuniones, 2009.

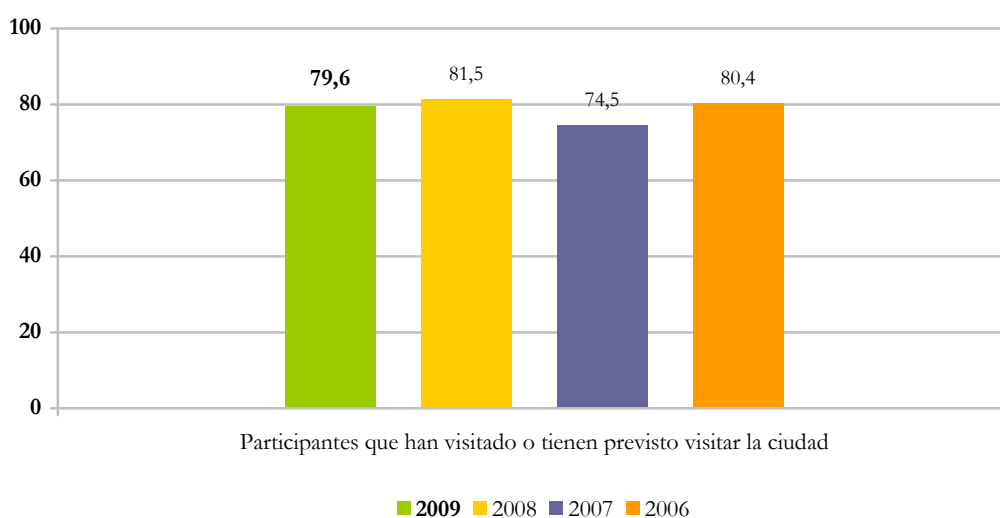


Por tipo de reunión, ámbito territorial de la reunión o ciudad, no se detectan diferencias substanciales en la distribución general del gasto. Observar, no obstante que entre los participantes a las convenciones el gasto en transporte interno es mayor, circunstancia que también se da entre los participantes a las reuniones nacionales y entre los participantes en reuniones celebradas en ciudades de más de un millón de habitantes. El transporte interno obtiene el gasto menor en los participantes a las reuniones regionales y en los participantes en las reuniones celebradas en las ciudades más pequeñas. Asimismo, entre los participantes a las jornadas el gasto destinado a entretenimiento es mayor, como sucede entre los participantes a reuniones regionales y entre los participantes a reuniones celebradas en ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes; en cambio, obtiene su mínima expresión entre los participantes en congresos y convenciones, entre los participantes en reuniones internacionales y en los participantes en reuniones celebradas en ciudades de más de un millón de habitantes.

## Ciudad

- En el presente informe se han comentado los diferentes componentes que configuran el mercado de reuniones e incluso se han referenciado los beneficios que este mercado genera fuera de si mismo. Falta abordar el marco territorial dónde se produce el proceso intensivo de servicio, la transmisión de conocimientos, dónde se realiza la mayor parte del gasto,...: la ciudad.

**El 79,6% de los participantes en las reuniones celebradas en España, durante el año 2009, visitan la ciudad en la que se celebra la reunión, porcentaje ligeramente inferior al del año 2008 (81,5%).**



Los participantes en los congresos son los que más visitan la ciudad (83,4%), a continuación se sitúan los participantes en las convenciones que visitan la ciudad en un 79,4% y los participantes en las jornadas que lo hacen en un 75,7%.

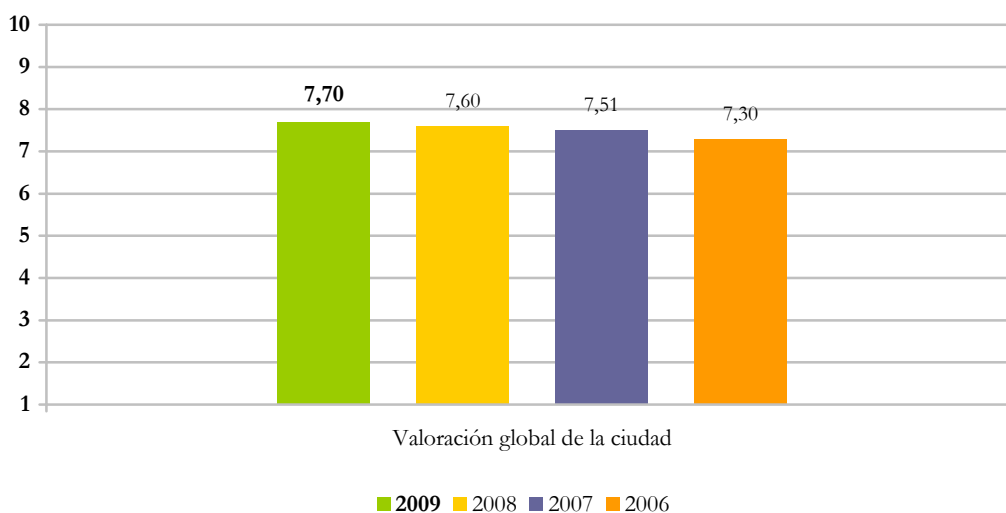
Por ámbito territorial son los asistentes a las reuniones internacionales (83,4%) los que más visitan la ciudad, seguidos de los asistentes a las nacionales (79,0%) y de los asistentes a las regionales (74,2%).

Finalmente, las ciudades más visitadas por los participantes en las reuniones, durante el año 2009, son las de quinientos mil a un millón de habitantes (en un 88,5%), seguidas por las ciudades de más de un millón de habitantes (82,0%) y de las ciudades de doscientos mil o quinientos mil habitantes (78,8%). Con un porcentaje menor (69,5%) se visitan las ciudades de menos de doscientos mil habitantes.

- La importancia que los participantes dan a la ciudad, incluso para decidir su asistencia a la reunión es una constante del mercado de reuniones, a continuación se exponen las valoraciones sobre los diferentes aspectos de ésta que deben ser considerados como servicios que la ciudad presta a los ciudadanos, en este caso ciudadanos temporales que participan en una reunión. Las características particulares (tiempo de permanencia en la ciudad, motivo de la visita,...) de los participantes a las reuniones hacen que sus expectativas sean diferentes de las de otros colectivos. Así, las valoraciones que a continuación se exponen deben enmarcarse bajo esta perspectiva.

**La ciudad de reuniones en España durante el año 2009 ha obtenido una valoración media de 7,70 (sobre 10), valoración superior a la obtenida el año 2008 que fue del 7,60, a la del año 2007 que fue de 7,51 y a la obtenida en el 2006 que fue de 7,30.** Esta valoración, fruto de las valoraciones medias de los diferentes aspectos puestos a consideración de los participantes, tiene un alto grado de dispersión (provocado en cierta medida por la cantidad y diversidad de los conceptos testados) puesto que en la ciudad se encuentran los aspectos mejor y peor valorados del conjunto del estudio. Se podría establecer que en el marco territorial donde se celebra la reunión, es donde se sitúa buena parte de los puntos fuertes y los puntos débiles de

la oferta del mercado de reuniones, desde la perspectiva de las valoraciones que emiten los participantes en éstas.



La valoración más alta de la ciudad la otorgan los participantes de las jornadas (7,75) y de los congresos (7,73). Los participantes de las convenciones con un 7,57 se sitúan ya por debajo de la media. A la vista de las puntuaciones otorgadas parece que no hay una relación directa entre el porcentaje de visitantes a la ciudad que aportan los diferentes tipos de reunión y la valoración que éstos hacen de la ciudad, como ya sucedía en años precedentes.

Los participantes en las reuniones regionales (7,78) y en las reuniones internacionales (7,73) son los que mejor valoración hacen de ésta. Los participantes en las reuniones nacionales le otorgan a la ciudad una valoración media de 7,62. Aunque durante el 2009 se prolonga el proceso de concertación de las puntuaciones, ya detectado en el 2008.

Las ciudades mejor valoradas son las de doscientos mil a quinientos mil habitantes con un 7,80, después vienen las de más de un millón de habitantes con un 7,59, seguidas – muy de cerca - de las ciudades de menos de doscientos mil habitantes con un 7,57 y a una cierta distancia,

se sitúan las ciudades de entre quinientos mil y un millón de habitantes, con un 7,19.

- Entre los catorce aspectos o características relacionadas con la ciudad que se han testado, en el estudio, existen diferencias muy notables, es en la ciudad en donde se encuentran las valoraciones más altas y más bajas del estudio. Se pueden distinguir varios bloques en función de la valoración otorgada por los participantes a las reuniones.

En primer lugar, hay cuatro características muy bien valoradas que ocupan posiciones destacadas entre todas las valoraciones expresadas en el presente estudio. Estas características conformarían no sólo los puntos fuertes de la ciudad de reuniones, sino incluso de la propia oferta de reuniones. El aspecto mejor valorado con un 8,35 (sobre 10) es la *oferta cultural*, seguido de la *oferta arquitectónica y monumental* (8,34), del *carácter y amabilidad de los ciudadanos* (8,28), y de la *oferta de ocio y entretenimiento* (8,23).

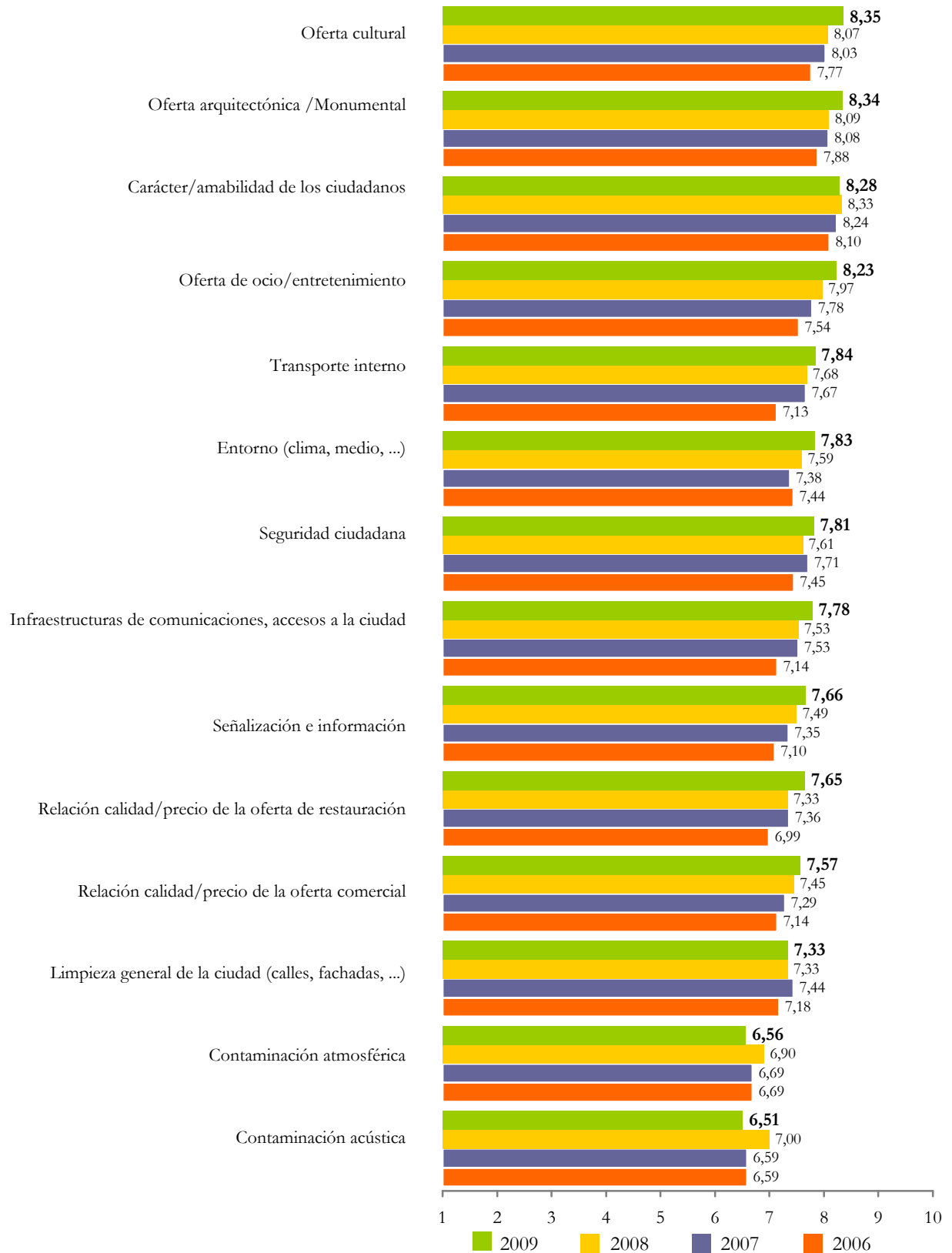
Un segundo bloque, estaría formado por cuatro aspectos que se sitúan por encima de la media y que son: *los transportes públicos* (7,84), *el entorno – clima, medio,...* (7,83), la *seguridad ciudadana* (7,81) y las *infraestructuras y accesos a la ciudad* (7,78).

El tercer bloque, estaría formado por las cuatro características más que están por debajo de la media, sin llegar a estar mal valoradas: *la señalización e información* (7,66), *la relación calidad – precio de la oferta de restauración* (7,65), *la relación calidad-precio de la oferta comercial* (7,57) y *la limpieza general de la ciudad – calles, fachadas,...* (7,33).

Finalmente, en el cuarto bloque se situarían dos características que obtienen valoraciones por debajo de la media y que se sitúan en la banda

baja tanto en referencia a la ciudad, como respecto al conjunto de valoraciones del estudio. Así, configurarían claramente los puntos débiles de la ciudad y también los puntos débiles del conjunto de la oferta del mercado de reuniones. Estas características son: *la contaminación atmosférica* (6,56) y *la contaminación acústica* (6,51).

**Valoración de la ciudad por parte de los participantes (años 2009, 2008, 2007 y 2006)**



Las jerarquías de los diferentes aspectos valorados de la ciudad se mantienen, con pequeñas variaciones a nivel general, sean los participantes en los congresos, en las convenciones o en las jornadas, los que las valoren, aunque los participantes en los congresos y las jornadas, este año otorgan valoraciones ligeramente más altas. Señalar que los participantes en las jornadas conceden la mejor valoración al *carácter y amabilidad de los ciudadanos* (con un 8,42), mientras que los participantes en los congresos y en las convenciones la conceden a *la oferta arquitectónica-monumental* (con un 8,49 y un 8,20, respectivamente). Las dos características peor valoradas a nivel general, mantienen estas últimas posiciones, con independencia del tipo de reunión a la que se ha asistido.

Por ámbito territorial de la reunión, las jerarquías también se mantienen a nivel general. Son los participantes en las reuniones regionales e internacionales los que mejor valoración hacen de los distintos aspectos de la ciudad, seguidos por los participantes en las reuniones nacionales. En las valoraciones emitidas por los participantes en las reuniones regionales es donde se detectan más variaciones, sirva como muestra la primera posición ocupada por el *carácter y amabilidad de los ciudadanos* o la tercera mejor valoración adjudicada a la *seguridad ciudadana*.

La relación del ámbito territorial de la reunión con la ciudad donde ésta se celebra, se evidencia con las valoraciones que a continuación se exponen, según el tamaño de la ciudad, donde se observan diferencias más notables tanto en la valoración, propiamente dicha, como en la jerarquía en que se ordenan estas valoraciones. En las ciudades de más de un millón de habitantes, el aspecto mejor valorado es: la *oferta cultural* con un 8,69. A continuación como fortalezas de la ciudad se ubican la *oferta de ocio y entretenimiento*, la *oferta arquitectónica – monumental* y los *transportes públicos*. Y como debilidades, la *contaminación atmosférica*, la

*contaminación acústica*, la *limpieza general – calles, fachadas, ...* - y la *seguridad ciudadana*. Durante el 2009 han sido las ciudades de más de un millón de habitantes las que entre las valoraciones emitidas han obtenido más dispersión.

En las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes, el orden jerárquico de los aspectos valorados, a nivel general, es parecido al global. Las principales diferencias vendrían marcadas por el ascenso a la primera posición del *carácter y amabilidad de los ciudadanos* (8,91), seguida por la valoración de *la oferta arquitectónica y monumental* y *la seguridad ciudadana*. Los aspectos peor valorados además de *la contaminación acústica y atmosférica*, serían el *entorno – clima, medio, ...* - y los *transportes públicos*. Durante el año 2009 han sido las ciudades que entre las valoraciones emitidas han obtenido más homogeneidad.

Las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes también guardan una cierta relación con la jerarquía general de los aspectos testados de la ciudad. Pero inmediatamente después del *carácter y amabilidad de los ciudadanos* (8,44) que es el mejor valorado se sitúan por este orden: *la seguridad ciudadana y la oferta cultural*. En cambio, se desplazan a lugares no tan privilegiados: *la señalización e información* y *la relación calidad-precio de la oferta comercial y de restauración* y los *transportes públicos*, además de *la contaminación acústica y atmosférica*.

Finalmente, las ciudades de menos de doscientos mil habitantes son las que registran una jerarquía más diferenciada del conjunto, en las valoraciones de las características de la ciudad. Sirva como muestra que las puntuaciones más bajas son para: *los transportes públicos, la contaminación acústica y la señalización e información* . En cambio aspectos que en las otras ciudades obtenían las puntuaciones más bajas, como *la limpieza – calles,*

*fachadas,...* -, o *la relación calidad – precio de la oferta comercial*, en estas ciudades ocupan posiciones intermedias. Asimismo, las mejores valoraciones son para el *carácter y amabilidad de los ciudadanos* (8,29) y para la *oferta arquitectónica – monumental* a las que siguen la *seguridad ciudadana* y el *entorno – clima, medio...* -.

Las diferentes percepciones que los participantes en las reuniones obtienen de los diferentes tipos de ciudades, tendría que abrir un proceso de reflexión no sólo a la búsqueda de los puntos fuertes y débiles de cada ciudad, sino también sobre la configuración de una oferta diferenciada a la que posiblemente le corresponderá un segmento específico de la demanda del mercado de reuniones.

Insistir, como en años precedentes que, a la luz de los resultados, **la red de ciudades de reuniones de España, constituye una oferta sólida y con altos estándares de calidad, que puede gestionar mejor las sinergias que las diferencias, anteponiendo el concepto de red de ciudades, sin renunciar a la singularidad de cada una de ellas. Así mismo, insistir que la ciudad es, sin lugar a dudas, uno de los puntales de la oferta del turismo de reuniones y por tanto, sobre los atractivos de ésta hay que redoblar los esfuerzos de los agentes implicados en la oferta, en pos de aumentar el porcentaje de participantes que visitan específicamente la ciudad y en pos de adaptar la ciudad a las necesidades de estos visitantes. La mejora del Turismo de Reuniones en España, vendrá determinada por la mejora de los servicios y por la captación de reuniones de más calidad, pero al abrigo de la mejora en la relación reunión – ciudad. El año 2009, ha significado una recuperación notable y generalizada de las valoraciones de los participantes en las reuniones, desde el alojamiento hasta la propia ciudad, pasando**

por la sede, sus servicios e instalaciones y la organización de la reunión. Aumentar la competitividad, con independencia de las estrategias generales y propias pasa por garantizar una excelente oferta y un conocimiento profundo de la demanda. La mejora generalizada de los servicios, durante el 2009, debe considerarse en sí misma como una mejora generalizada de la calidad de la oferta del mercado de reuniones, pero además debe proyectarse su valor añadido por darse en una coyuntura económica adversa.

## 3.2. Turistas internacionales de reuniones

### 3.2.1. Características y comportamiento de los turistas internacionales de reuniones

- Por quinto año consecutivo, se ha estimado el número de turistas internacionales que han participado en el mercado de reuniones como delegados a los congresos, convenciones o jornadas celebradas, en España. Así, de las siguientes cifras se excluyen los acompañantes que no han participado en la reunión o los que han participado como ponentes, organizadores o proveedores.

Los turistas internacionales de reuniones, son los turistas que proceden de otros países y cuyo motivo principal de su estancia en España es la participación en la reunión. Por tanto no puede circunscribirse su cálculo a los que participan en las reuniones internacionales – si bien en éstas se encuentra el contingente más importante – sino que pueden encontrarse en una reunión con independencia del ámbito territorial de ésta. El turismo internacional de reuniones es básicamente, un turismo receptivo, pero no exclusivamente, puesto que una vez en el destino buena parte de este segmento realiza viajes por España, haciendo las veces de turismo interior.

La aplicación metodológica ha sido claramente y voluntariamente a la baja, sólo estimando el componente internacional en aquellas reuniones o ciudades en que la información disponible así lo permitía y en ningún caso haciendo extrapolaciones, por tanto los siguientes datos, podrían ser más abundosos, pero en ningún caso menores.

- Se estima que durante el año 2009, en las reuniones celebradas en España han participado como delegados 785.344,10 turistas internacionales (1.119.641,01, en el 2008, 863.996,61 en el 2007, 702.633,50, en el 2006 y 413.116,4, en el 2005), que representan el 22,7% del conjunto de participantes (27,3% en el 2008, 21,7% en el 2007, 19,0% en el 2006 y 19,5%, en el 2005). Aún suponiendo la participación de turistas internacionales, durante el año 2009, un descenso del 4,6% en relación al 2008, esta participación es la segunda más alta registrada y en el marco de la situación actual cobra una doble importancia, puesto que la salida de la crisis de algunos de los países de origen de estos participantes puede incidir en la recuperación del sector

**Participación internacional en el mercado de reuniones en España, según tipo de reunión**

Tipo de reunión	Total participantes					Porcentaje de participantes internacionales				
	2009	2008	2007	2006	2005	2009	2008	2007	2006	2005
Congresos	1.171.713	1.407.020	1.276.371	1.174.405	886.700	28,6	33,5	33,5	21,6	15,7
Convenciones	801.151	1.034.761	1.215.473	949.056	704.432	28,8	31,5	24,9	19,0	18,9
Jornadas	1.491.377	1.666.030	1.340.821	1.568.670	1.373.469	14,8	19,4	11,0	6,8	8,5
<b>Total</b>	<b>3.464.241</b>	<b>4.107.811</b>	<b>3.989.920</b>	<b>3.692.131</b>	<b>3.253.124</b>	<b>22,7</b>	<b>27,3</b>	<b>21,7</b>	<b>19,0</b>	<b>12,7</b>

La mayor parte de los turistas internacionales (58,1%) han participado en reuniones celebradas en las ciudades de más de un millón de habitantes. El restante 41,9% se distribuye en un 21,8% en las reuniones celebradas en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes, en un 8,6% en las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes y en un 11,5% de participantes en las ciudades de menos de doscientos mil habitantes.

Si en vez de considerar su distribución por segmentos de ciudades, se considera la participación internacional sobre el conjunto de la participación registrada en el segmento se detecta, igualmente, que son

las ciudades de entre quinientos mil y un millón de habitantes las que registran más participación internacional, con un 43,6% las de quinientos mil a un millón de habitantes y con un 38,5% las de más de un millón de habitantes.

- **Los congresos con un 42,6% son los que más turistas internacionales aportan, seguidos de las convenciones con un 29,4% y de las jornadas con un 28,0%.**

Si este análisis se realiza en términos relativos, según el tipo de reunión, la jerarquía se mantiene, siendo las convenciones las que cuentan con más turistas internacionales (28,8%) entre sus participantes, seguidas por los congresos, con un 28,6% de turistas internacionales entre sus participantes y por las jornadas que con un 14,8% de turistas internacionales entre sus participantes, realizan, también, desde esta perspectiva la menor aportación.

Las ciudades de más de un millón de habitantes, aportan el contingente más importante de turistas internacionales a congresos, las ciudades de menos de doscientos mil habitantes lo hacen en jornadas y las ciudades de doscientos mil a quinientos mil a quinientos mil habitantes lo hacen en las jornadas.

- **El turismo internacional de negocios –reuniones- se distribuye asimétricamente pero está representado en todos los tipos de reunión y en todos los segmentos de ciudades, con lo que se convierte en un componente transversal y por tanto importantísimo para el mercado de reuniones en general y el turismo en particular. Importancia que en el 2009, además se subraya por el volumen de la participación estimada de turistas**

internacionales en el mercado de reuniones y por las expectativas que se generan en si mismas y en el marco de la crisis.

### 3.2.2 Valoración de la oferta por los turistas internacionales de reuniones

#### Alojamiento

- **Los turistas internacionales de reuniones conceden una buena valoración al alojamiento hotelero, durante el año 2008, 7,92** (sobre una escala de 10). Esta valoración se sitúa por encima de la que le conceden el resto de participantes en las reuniones y por encima de la concedida por los propios turistas internacionales durante el año 2007 que fue de 7,77, recuperando el nivel de valoración de años precedentes.
- **Los turistas internacionales de reuniones conceden una buena valoración al alojamiento hotelero, durante el año 2009, 7,98** (sobre una escala de 10). Esta valoración se sitúa ligeramente por encima de la que le conceden el resto de participantes en las reuniones y por encima de la concedida por los propios turistas internacionales durante el año 2008 que fue de 7,92, recuperando el nivel de valoración de años precedentes.

Las cuatro características testadas están bien valoradas y sólo una (los servicios del hotel) disminuye levemente su puntuación, en relación a las valoraciones registradas en el año 2008. Observar, asimismo, que la relación calidad-precio es una de las características que

experimenta una mejora más relevante, observación que tiene una doble lectura en la coyuntura actual.

Como puede observarse la mejor valorada es *el trato dispensado por el personal del hotel* (8,12), seguida por *la profesionalidad del personal* (8,07) y *de los servicios prestados* (7,90). A continuación sin la distancia en que se situaba otros años se ubica la *relación calidad-precio* con una valoración de 7,81. De esta manera, los turistas internacionales de reuniones valoran bien la oferta hotelera e indican una mejora en su calidad-precio, mejora que no es ajena a la percepción de los otros turistas y participantes.

#### Sede de la reunión

- **La valoración general de la sede es muy buena (8,21 sobre 10)** y se sitúa por encima de la otorgada por el conjunto de los participantes y por encima de la que el mismo colectivo de turistas internacionales de reuniones le otorgó, en el año 2008.

Si a esta buena valoración global de la sede, se le suma las buenas valoraciones que obtienen sus instalaciones y sus servicios –que a continuación se exponen- puede afirmarse que para la demanda internacional, la sede de las reuniones que se oferta en España es un punto fuerte y constante. Además, la valoración global es más alta que las medias de las valoraciones de las instalaciones y servicios de la propia sede, lo que le concede un posicionamiento compacto, es decir, el todo –la sede- está por encima de sus componentes, pudiendo absorber algunas disfunciones –si fuese necesario-, sin perder posicionamiento.

Los turistas internacionales que participan en las jornadas valoran mejor la sede que los que lo hacen en los congresos y las convenciones. Si la valoración se analiza, en función de la ciudad en la que se celebra la reunión, se observan diferencias, así los turistas internacionales en las ciudades de menos de un millón de habitantes le otorgan a la sede puntuaciones por encima de los ocho puntos, mientras que los que participan en las reuniones celebradas en las ciudades de más de un millón de habitantes le otorgan a la sede una valoración ligeramente más baja –aunque debe tenerse en cuenta que la recurrencia del turismo internacional en estas ciudades es mucho mayor-.

- **Las instalaciones de la sede reciben buenas valoraciones y superan las registradas en 2008.** Cinco de las seis instalaciones que se han testado, están puntuadas por encima y al entorno de los ocho puntos: *las salas de reunión* (8,21), *las facilidades de exposición* (8,10), *los equipos de traducción simultánea* (8,09), *los servicios de megafonía* (8,07) y *los medios audiovisuales* (8,00). Con una puntuación más baja, pero sin estar mal valorada se encuentran: *las salas de descanso* (7,60).
- **Los servicios de la sede están, también, bien valorados,** ligeramente por encima de las instalaciones y mejorando igual que estas, las valoraciones emitidas en el 2008. El mejor valorado y estableciendo una cierta distancia respecto al resto, es la *atención del personal* de la sede, con un 8,26. A continuación y por este orden se sitúan: el *servicio de cafetería* (7,97), el *servicio de los profesionales de la traducción simultánea* (7,95), y el *servicio de restauración* (7,92). Insistir en la consideración de fortaleza que debe darse al personal de la sede, dado su magnífica valoración.

### Organización de la reunión

- **Los aspectos generales de la organización de la reunión obtienen una buena valoración** por parte de los participantes internacionales, mejorando la otorgada por el conjunto de participantes y mejorando la concedida por el propio colectivo, durante el año 2008. Observar que los aspectos globales están valorados por encima de los más específicos y que *el programa científico*, que es esgrimido con la mayor intensidad motivadora para asistir a la reunión, recibe una excelente valoración. En el plano negativo, observar que aunque con una buena valoración, *la información turística* se posiciona en el último lugar, de los ocho conceptos testados y que por tanto debería insistirse en la mejora de este concepto que es el vínculo natural entre la reunión y las actividades turísticas –específicas- y que en el colectivo de los turistas internacionales toma aún más relevancia.

De los ocho aspectos considerados respecto a la organización de la reunión, siete están valorados por encima de los ocho puntos: la *organización global* (8,42), el proceso de *inscripción* (8,39), el *programa científico* (8,34), el *programa social* (8,17), el *programa de acompañantes* (8,10), el *marketing* (8,09) y la *documentación facilitada a los participantes* (8,08). Por debajo de los ocho puntos sólo se sitúa la *información turística* (7,86). Observar las magníficas valoraciones respecto a *la organización global y al programa científico* para convertirlos en fortalezas de la oferta y darles un tratamiento adecuado a esta consideración en la promoción en los mercados de origen.

### Estimación del gasto medio

- Siguiendo la pauta expuesta para el conjunto de los participantes, la relevancia y trascendencia de la información de este bloque aconseja la presentación de las características que constituyen el perfil básico del turista internacional, en las reuniones, del año 2009:
  - **El 86,8% de los participantes afirma que el interés fundamental para asistir a la reunión es el profesional** (en el 2008, fueron el 83,3%) y un 10,8% vincula su participación al interés comercial (en el 2008, fueron el 13,7%).

En cuanto a los **argumentos para su participación en la reunión, el mayor grado de motivación lo obtiene el programa científico con un 8,35** (sobre una escala de 10), seguido por el hecho de que la reunión se celebre en la ciudad, con un 7,55.

- **El 95,7% se desplaza hasta la ciudad, en la que se celebra la reunión, en avión.** Una vez en la ciudad el 56,1% utiliza el taxi para desplazarse hasta la sede de la reunión y el 28,8% utiliza el metro o el autobús.
- **El 55,9% de los participantes se alojan en hoteles de 4 estrellas,** el 19,9% en hoteles de 3 estrellas y el 10,3% en hoteles de 5 estrellas.

- **El turista internacional de reuniones alarga su estancia en la ciudad 0,94 días**, prolongación superior a la del conjunto de participantes en las reuniones.
- El 22,8% de los participantes asisten a la reunión acompañados de 1,93 personas.
- **El 30,8% de los participantes realizarán viajes adicionales, a raíz de su participación en la reunión.** El 21,2% por la comunidad autónoma donde ésta se celebra, el 53,1% por el resto de España y el 25,7% restante, por Europa.
- **El coste estimado de la inscripción en la reunión por parte del turista internacional de reuniones es de 709,06€**, inferior al de los años 2008 y 2007, pero superior al de años precedentes. En las convenciones se ha registrado, durante el 2009, un incremento notable alcanzándose los 1.006,15€. En los congresos, en cambio se ha registrado un descenso que ha situado la cuota media de la inscripción en 599,53€. Y en las jornadas la cuota media, se ha mantenido casi igual que en el 2008, siendo esta de 269,46€. En las ciudades de más de un millón de habitantes el coste medio de la inscripción se sitúa en los 832,50€, mientras que en el resto de ciudades no supera los doscientos cincuenta euros. Por tanto, tal y como sucedía en años precedentes hay una relación, ciertamente manifiesta, entre el coste de la inscripción en la reunión y la ciudad en la que ésta se celebra, aunque durante el 2009 esta relación se ha centrado en las ciudades de más de un millón de habitantes y las de menos de un millón de habitantes, como ya sucedió en el 2008.

- **El coste estimado del viaje por los turistas internacionales de reuniones, en el año 2009, ha sido de 538,60€, de media** (en el año 2008, fue de 688,16€, en el año 2007, fue de 878,62€, en el año 2006, fue de 904,46€ y en el año 2005, fue de 676,09€). Esta tendencia a la baja en el coste del viaje es posible que se deba – partiendo de una cierta estabilidad en los países de origen- a la restricción en la categoría de viaje y a la introducción en el turismo de reuniones de las compañías aéreas de bajo coste – como ya se ha comentado a nivel general -. Posibilidad que habrá de seguirse atentamente para acabar de determinarla.

Los turistas, por tipo de reunión, que estiman el coste más elevado del viaje son los participantes en convenciones que lo cifran en 592,14€, seguidos por los participantes en congresos que lo estiman en 532,58€ y finalmente, los participantes en las jornadas que lo estiman en 448,96€. Por ciudades, las diferencias más notables se dan en las de más de un millón de habitantes, no obstante son menores que las detectadas en la cuota de inscripción. A las ciudades de más de un millón de habitantes – con el mayor importe de viaje – les siguen las de menos de quinientos mil habitantes y el importe de viaje más bajo se registra en los participantes en las reuniones celebradas en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes.

- **El coste del alojamiento de los participantes internacionales en las reuniones celebradas en España, durante el año 2009, es de 126,80€ diarios** (en el año 2008, fue de 150,63€, en el año 2007, fue de 199,99€, en el año 2006, fue de 117,21€ y en el año 2005, fue de 128,40€). Los participantes en las convenciones (136,13€) y los congresos (133,34€) son los que afirman tener un

coste más elevado. Por ciudades, en las que se celebra la reunión, el coste medio del alojamiento es más alto en las ciudades de más de un millón de habitantes (144,76€), seguidas por las ciudades de menos de doscientos mil habitantes (100,58€) y por las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes (95,17€), el coste más bajo de alojamiento se da, en el año 2009, en las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes (77,56€).

- Otro de los rasgos diferenciales de los turistas de reuniones internacionales que debe ayudar a construir su perfil es el “fee” que sus respectivas organizaciones –a las que están adscritos - asumen. **El 73,3% de los participantes asisten a la reunión con la totalidad del “fee” asumido por su organización**, otro 14,4% de los participantes asisten a la reunión con parte del “fee” cubierto y un 12,3% de los participantes asume directamente los costes de la reunión. Porcentajes que, indican un notable protagonismo por parte de las organizaciones a las que están adscritos los participantes internacionales, indicación que debería conducir a perfilar estrategias promocionales concretas entre los potenciales asistentes (organizaciones) en los países de origen.

En los congresos la totalidad del “fee” es asumido por la organización en el 68,9% de los participantes, porcentaje que asciende al 81,6% entre los participantes de las convenciones y se sitúa en el 67,7% entre los participantes a las jornadas.

Por ciudades la totalidad del “fee” es asumido en porcentajes similares, excepto en los participantes en reuniones celebradas en

las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes que es notablemente más bajo.

- **El gasto medio diario, realizado por el turista internacional de reuniones, en el año 2009, se estima en 90,57€.** Importe que se sitúa por encima del estimado para el conjunto de participantes (83,13€). La evolución y las pautas del gasto son paralelas al del conjunto de los participantes en las reuniones, durante el año 2009, en el marco de la coyuntura económica internacional.

Los participantes en las convenciones son los que más gastan, situándose el importe en 108,28€ diarios de media, seguidos por los participantes en las jornadas con 92,71€ y de los participantes en los congresos que con 76,66€ son los que expresan un gasto medio más moderado.

Por ciudades, también se observan diferencias muy notables. Las ciudades en que los turistas internacionales de reuniones tienen una media de gasto diario más alta son las de doscientos mil a quinientos mil habitantes (100,78€), seguidas a cierta distancia, por las de más de un millón de habitantes (94,53€). A una cierta distancia se sitúan las ciudades de entre quinientos mil y un millón de habitantes (52,00€) y las de menos de doscientos mil habitantes (40,34€). Por segundo año consecutivo, no son las ciudades de más de un millón de habitantes las que registran el mayor gasto por parte de los participantes, como era habitual, en este mercado.

El gasto diario (90,57€) entre los turistas internacionales de reuniones, durante el año 2009, se ha distribuido en un 49,66% en alimentación, en un 21,92% en compras, en un 19,28% en

transporte interno y en un 7,83% en ocio y entretenimiento. En referencia a años precedentes se observa una reducción – relativa – del gasto destinado a entretenimiento.

## Ciudad

- **El 85,5% de los turistas internacionales de reuniones visitan la ciudad en la que se celebra la reunión** (en el año 2008, fueron el 82,5%, en el 2007, fueron el 77,6% y en el año 2006 fueron el 78,3%), observándose un aumento de visitas respecto a los tres últimos años que debe mejorar aún más, con una mayor información turística entre los participantes a las reuniones que adapte a sus necesidades los atractivos de la ciudad. Las ciudades más visitadas son las de quinientos mil a un millón de habitantes (con un 100,0% de visitas), seguidas por las ciudades de doscientos mil a quinientos mil habitantes (con un 89,8% de visitas) por las ciudades de menos de doscientos mil habitantes (con un 84,4% de visitas) y por las ciudades de más de un millón de habitantes (con un 83,8% de visitas), observar que estas últimas son las que reciben más turistas internacionales y por tanto existe un índice de variabilidad más amplio.
- **La media de las valoraciones concedidas a los diferentes aspectos de la ciudad, es de 7,87** (sobre una escala de 10), puntuación muy similar a la de los dos años anteriores (el año 2008, fue de 7,88, el año 2007, fue de 7,86, el año 2006 que fue de 7,78 y el año 2005, fue de 7,85€).

Los participantes en los congresos son los que mejor valoran la ciudad, concediéndole una puntuación de 8,15, seguidos por los participantes en las jornadas (7,68) y por los participantes en las convenciones que valoran el conjunto de aspectos de la ciudad con 7,66.

Hay tres segmentos de ciudad con valoraciones altas y un cuarto segmento algo desplazado, aunque con una buena valoración. Así, las ciudades de quinientos mil a un millón de habitantes reciben una valoración de 8,36, las de doscientos mil a quinientos mil habitantes, reciben una valoración de 7,98 y las de más de un millón de habitantes de 7,85. A una cierta distancia, se sitúa la valoración de los turistas internacionales de reuniones de las ciudades de menos de doscientos mil habitantes (7,50).

- **Los catorce conceptos que componen la valoración de la ciudad están bien valorados sirva como referencia que sólo uno de ellos está ligeramente por debajo de los siete puntos – en una escala de 10 -.** De los catorce conceptos, cinco obtienen una excelente valoración, por encima de los ocho puntos y deben ser considerados como los puntos fuertes de la oferta de la ciudad hacia los turistas internacionales de reuniones: *la oferta arquitectónica-monumental* (8,59), *la oferta cultural* (8,49), *la oferta de ocio y entretenimiento* (8,29), *el carácter y amabilidad de los ciudadanos* (8,25) y *los transportes públicos* (8,01).

Cinco conceptos más, de la ciudad, obtienen buenas valoraciones por encima y al entorno de la media: *el entorno – clima, medio, ...* - (7,95), *la relación calidad – precio de la oferta de restauración* (7,89), la

*señalización e información* (7,86), la *seguridad ciudadana* (7,83), las *infraestructuras de acceso y comunicaciones de la ciudad* (7,76).

A continuación, se sitúan cuatro conceptos, que aunque no están mal valorados, ocupan posiciones por debajo de la media entre las valoraciones emitidas por los participantes internacionales a las reuniones celebradas en España, en el 2009, son: *la limpieza general de la ciudad – calles, fachas, ...* - (7,69), *la relación calidad-precio de la oferta comercial* (7,59), *la contaminación atmosférica* (7,01) y la *contaminación acústica* (6,94).

- A modo de conclusión, hacer notar que **las valoraciones emitidas sobre todos los bloques del estudio por los turistas internacionales son más altas que las emitidas por el conjunto de los participantes y que las emitidas durante el 2008**. Así, al perfil propio que se ha esbozado del participante internacional debe añadirse una forma específica de realizar su evaluación, tanto en relación a sus prioridades, como en relación a sus valoraciones, que concretamente en el 2009 han experimentado una mejora generalizada, por segundo año consecutivo, mejora que como se comentaba, anteriormente, debe dársele una relevancia especial, puesto que se produce en un marco económico difícil.

# C. Estimación del gasto directo de los participantes en las reuniones. 2009

## Estimación gasto directo del Turismo de Reuniones

### Turistas Internacionales

	Participantes	Acompañantes	Total
Más de 1.000.000 de hab.	752.001.319,12 €	150.132.314,64 €	902.133.633,76 €
Entre 500.000 y 1.000.000 de hab.	183.619.480,83 €	28.625.057,36 €	212.244.538,19 €
Entre 200.000 y 500.000 hab.	67.913.086,76 €	32.359.641,56 €	100.272.728,32 €
Menos de 200.000 hab.	70.620.533,28 €	28.195.883,25 €	98.816.416,54 €
<b>Total</b>	<b>1.074.154.420,00 €</b>	<b>239.312.896,80 €</b>	<b>1.313.467.316,80 €</b>

### Turistas Nacionales

	Participantes	Acompañantes	Total
Más de 1.000.000 de hab.	773.032.072,25 €	131.112.535,61 €	904.144.607,85 €
Entre 500.000 y 1.000.000 de hab.	187.040.045,05 €	58.320.067,58 €	245.360.112,63 €
Entre 200.000 y 500.000 hab.	406.111.827,13 €	110.451.212,52 €	516.563.039,65 €
Menos de 200.000 hab.	532.769.835,61 €	209.308.252,70 €	742.078.088,31 €
<b>Total</b>	<b>1.898.953.780,03 €</b>	<b>509.192.068,41 €</b>	<b>2.408.145.848,44 €</b>

**Participantes locales**

	<b>Participantes</b>	<b>Acompañantes</b>	<b>Total</b>
Más de 1.000.000 de hab.	94.416.179,85 €	-	94.416.179,85 €
Entre 500.000 y 1.000.000 de hab.	47.515.972,14 €	-	47.515.972,14 €
Entre 200.000 y 500.000 hab.	44.034.809,17 €	-	44.034.809,17 €
Menos de 200.000 hab.	68.878.098,23 €	-	68.878.098,23 €
<b>Total</b>	<b>254.845.059,40 €</b>	<b>-</b>	<b>254.845.059,40 €</b>

Estimación gasto directo directo

**Aproximación al gasto directo global**

	<b>Gasto directo</b>
Participantes	1.074.154.420,00 €
Acompañantes	239.312.896,80 €
<b>Turistas internacionales</b>	<b>1.313.467.316,80 €</b>
Participantes	1.898.953.780,03 €
Acompañantes	509.192.068,41 €
<b>Turistas nacionales</b>	<b>2.408.145.848,44 €</b>
Participantes	254.845.059,40 €
<b>Participantes locales</b>	<b>254.845.059,40 €</b>
Participantes	3.227.953.259,43 €
Acompañantes	748.504.965,21 €
<b>Total</b>	<b>3.976.458.224,64 €</b>

**Aportación porcentual al gasto directo de los participantes a las reuniones en España. 2009, por segmentos de ciudad.**

