

# Trabajo Fin de Grado

## **El turismo MICE en Zaragoza**

### MICE Tourism in Zaragoza

Autor/es

Alba Monzón San Juan

Director/es

Nicolás Guillén Navarro



## Resumen

Este proyecto trata de una investigación de campo sobre el turismo MICE o el turismo de eventos y congresos, a partir de la cual se trata de indaga el turismo MICE en Aragón y más tarde en Zaragoza, aportando datos actualizados.

Se ha elegido este tema ya que no sabía mucho de ello y quería aprender más sobre el mismo, además para las practicas curriculares de la universidad estuve en un hotel donde se hablaba mucho del turismo de negocios y ferias, y quería indagar más sobre el tema, así que me pareció el tema oportuno.

El objetivo principal de la investigación; es conocer la importancia de esta variante tan reciente que es el turismo MICE para así saber cómo se puede desarrollar en mayor medida en la ciudad de Zaragoza. A partir de este principal objetivo, aparecen otros secundarios como son: definir los conceptos fundamentales relacionados con este tipo de turismo; congresos ferias, turismo de negocios y reuniones.

Para un trabajo de investigación siempre se ha de plantear una hipótesis que ha de ser apoyada por la información del propio trabajo o por el contrario contrarrestada por la misma. La hipótesis general de este trabajo es: EL TURISMO MICE RESULTA DE GRAN APOYO PARA EL SECTOR TURISTICO Y POR TANTO EL SECTOR ECONÓMICO DE ZARAGOZA

Para saber si esta hipótesis es verdadera o falsa se ha hecho un plan de investigación a través de unas fuentes de donde se saca información son fuentes secundarias, principalmente del instituto nacional de estadística, de informes del gobierno de Aragón, del gobierno de España, del Spain Convention Bureau, Zaragoza turismo, Zaragoza congresos, Horeca, del ICCA, de HOSTELTUR...

Este trabajo queda dividido por tanto en distintas partes: una introducción; donde se presenta que el turismo en general y por ende que es el turismo MICE, la contextualización del turismo MICE; en los ámbitos nacional (España), regional (Aragón) y local (Zaragoza), y por último una conclusión.

**Palabras clave:** Zaragoza, turismo de negocios, ferias, congresos, trabajo, MICE, Spain Convention Bureau.

## Abstract

This project is a field research on MICE tourism or tourism of events and congresses, from which we try to investigate the MICE tourism in Aragon and later in Zaragoza, providing updated data.

This topic has been chosen because I did not know much about it and I wanted to learn more about it, also for the curricular practices of the university I was in a hotel where they talked a lot about business tourism and fairs, and I wanted to find out more about the subject, so I thought it was the right topic.

The main objective of the research is to know the importance of this recent variant of MICE tourism in order to know how it can be developed to a greater extent in the city of Zaragoza. From this main objective, other secondary ones appear such as: to define the fundamental concepts related to this type of tourism; congresses, fairs, business tourism and meetings.

For a research work, it is always necessary to propose a hypothesis that has to be supported by the information of the work itself or, on the contrary, counteracted by it. The general hypothesis of this work is: MICE TOURISM IS OF GREAT SUPPORT FOR THE TOURISM SECTOR AND THEREFORE THE ECONOMIC SECTOR OF ZARAGOZA.

In order to know if this hypothesis is true or false, a research plan has been made through secondary sources, mainly from the National Institute of Statistics, reports of the Government of Aragon, the Government of Spain, the Spain Convention Bureau, Zaragoza Tourism, Zaragoza Congresses, Horeca, ICCA, HOSTELTUR...

This work is therefore divided into different parts: an introduction; where it is presented that tourism in general and therefore what is MICE tourism, the contextualization of MICE tourism; in the national (Spain), regional (Aragon) and local (Zaragoza), and finally a conclusion.

**Key-words:** Zaragoza, business tourism, trade fairs, conferences, work, MICE, Spain Convention Bureau.

## Contenido

1. EL TURISMO MICE .....	8
1.1 OBJETIVOS Y METODOLOGÍA .....	11
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO MICE .....	11
2.1 . CONTEXTO TURISMO MICE EN ESPAÑA .....	11
2.2. CONTEXTO MICE EN ARAGÓN .....	16
2.3. CONTEXTO MICE EN ZARAGOZA .....	19
3. SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO MICE .....	22
4. PROMOCIÓN DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA .....	25
4.1. IMPACTO EN OTROS SECTORES .....	27
4.2. ESTADÍSTICAS DE FUENTES SECUNDARIAS.....	28
5. BENEFICIOS DEL MICE EN ZARAGOZA.....	34
6. EVENTOS REALIZADOS EN ZARAGOZA .....	34
7. CONCLUSIONES .....	36
8. Bibliography.....	37

## Índice de Ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1. ELEMENTOS QUE COMPONEN EL TURISMO MICE.....	9
ILUSTRACIÓN 2. COMPOSICIÓN DEL TURISMO MICE O TURISMO DE NEGOCIOS.....	10
ILUSTRACIÓN 3. LOS 62 DESTINOS ESPAÑOLES DEL SCB .....	13
ILUSTRACIÓN 4. CIFRAS DE LA INDUSTRIA DE REUNIONES EN ESPAÑA .....	14
ILUSTRACIÓN 5. LLEGADAS A ESPAÑA SEGÚN MOTIVO DE VIAJE ENERO 2023.....	15
ILUSTRACIÓN 6. SEGMENTOS DE LA DEMANDA EN LA INDUSTRIA DE REUNIONES.....	16
ILUSTRACIÓN 7. ESPECTRO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DE ARAGÓN .....	18
ILUSTRACIÓN 8. ZARAGOZA CONGRESOS.....	20
ILUSTRACIÓN 9. LA EXPO DE ZARAGOZA .....	21
ILUSTRACIÓN 10. RANKING ANUAL DE VIAJEROS .....	22
ILUSTRACIÓN 11. ZARAGOZA TE QUIERE.....	25
ILUSTRACIÓN 12. TIPOS DE EVENTOS SEGÚN SU DISTRIBUCIÓN ZARAGOZA 2022 .....	33
ILUSTRACIÓN 13. N.º DE ASISTENTES POR TIPO DE EVENTO EN ZARAGOZA 2022. ....	33

TABLA 1. VISITANTES A ARAGÓN POR TRABAJO, CONGRESOS Y OTRO TRABAJO	19
TABLA 2. VISITANTES ARAGÓN OCIO Y SOL Y PLAYA	19
TABLA 3. PRÓXIMAS FERIAS EN ZARAGOZA	26
TABLA 4. PRÓXIMAS FERIAS EN ESPAÑA DONDE PARTICIPA ZARAGOZA O ARAGÓN.	26
TABLA 5. FERIAS CELEBRADAS FUERA DE ESPAÑA CON PARTICIPACION DE ARAGÓN O ZARAGOZA	26
TABLA 6. MEDIO DE TRANSPORTE	29
TABLA 7. GASTO MEDIO	29
TABLA 8. DURACIÓN DE LA ESTANCIA	30
TABLA 9. ACCESO A LA CIUDAD	30
TABLA 10. ALOJAMIENTO	31
TABLA 11. SEDE DE EVENTOS	31
TABLA 12. SERVICIOS PROFESIONALES	32
TABLA 13. VALORACIÓN GENERAL DE LA CIUDAD	32
TABLA 14. VALORACIÓN GENERAL DEL CONGRESO	32
TABLA 15. DATOS DE EVENTOS DE 2019-2022	35
TABLA 16. EVENTOS IMPORTANTES LLEVADOS A CABO EN ZARAGOZA	36

## 1. EL TURISMO MICE

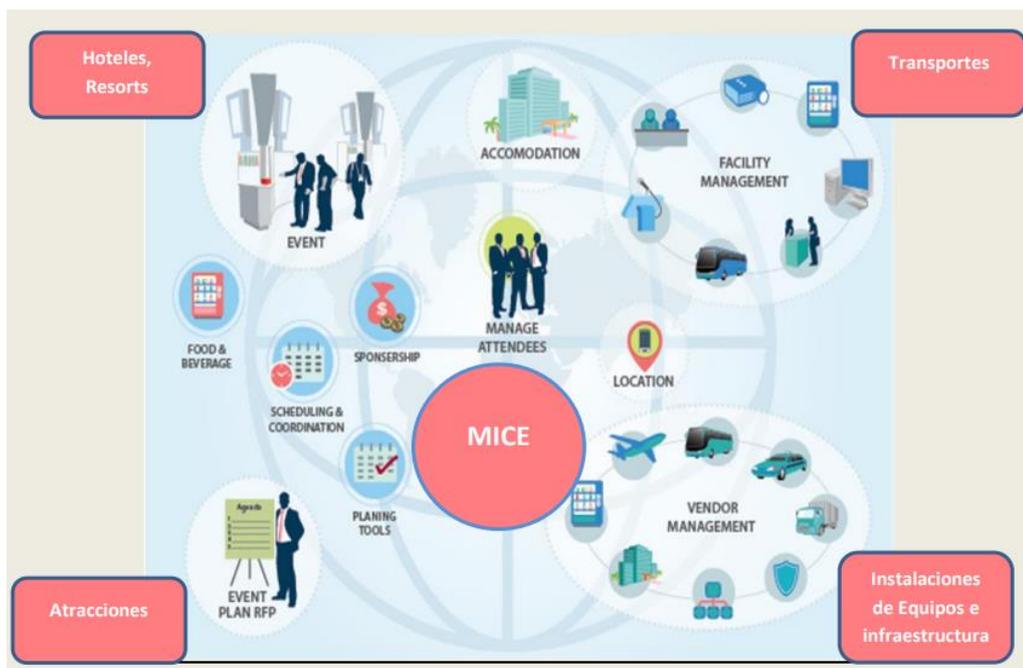
El turismo de negocios o turismo MICE es otro tipo de turismo más de entre los que destacan el turismo de sol y playa, el de nieve, el rural, el cultural... Los orígenes del turismo MICE, se remontan al siglo XIX, más concretamente durante la década de los 40's, cuando Thomas Cook organizó el transporte de 540 personas que acudían al congreso anual de la asociación antialcohólica. (Ostelea, 2021). Pero los desplazamientos motivados por actividades profesionales es una de las formas más antiguas de viajes. Un gran ejemplo es la industrialización la cual fue un acontecimiento que incrementó los viajes de negocios significativamente, sobre todo en Europa. También fueron épocas donde aumentaron el número de viajes de negocios: durante la revolución industrial, ya que hay un aumento en la producción de bienes que tuvo que ser vendido, distribuido y transportado, y apareció la figura del representante comercial; la colonización de África, oriente medio y Asia que dan lugar al transporte de mercancías y personas a los países colonizados; y el desarrollo de sistemas de transporte, sobre todo el automóvil y el transporte ferroviario (recorriendo de esta manera distancias más largas y de forma más rápida).

El turismo de negocios MICE; según la Organización Mundial del Turismo (OMT) (Menéndez) es una tipología turística que recoge la actividad de viaje que realiza fuera del entorno habitual una persona por al menos 24 horas, cumpliendo los requisitos de las reuniones establecidas. Este tipo de turismo se ha catalogado como uno de los segmentos fundamentales del sector turístico, posicionándose como uno de los principales motores de desarrollo del sector y como un importante generador de ingresos, empleo e inversión. Existen 2 tipos de turismo de reuniones: el turismo de reuniones individual y el turismo de reuniones grupal; el primero de ellos corresponde a los viajeros que se desplazan de una ciudad a otra, o de un país a otro para desarrollar actividades relacionadas con su profesión, y el segundo, corresponde a los eventos que conocemos como congresos, convenciones y exposiciones (Menéndez) En el proceso de la organización de un evento hay un cliente y un organizador. El organizador es quien idea el concepto creativo para que sea idóneo para el objetivo del evento que tenía en mente el cliente. Según el rol del cliente puede ser de tipo corporativo o asociativo; el primero es cuando se habla de una empresa perteneciente a sectores como la banca, el gran consumo, la farmacología, el textil, etc., que realizan eventos y reuniones como parte de su estrategia de comunicación anual, mientras que el asociativo; es el que hace referencia a una sociedad o asociación en su mayoría científica, que suele centrarse en eventos congresuales. El turismo de reuniones o MICE corresponden a las siglas en inglés de Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions:

- Un meeting según la RAE es una reunión donde el público escucha los discursos de algún personaje de relevancia política y social.
- Un incentive o incentivo según la RAE es estimular algo para que aumente o mejore
- Conferences o conferencia según la RAE es la exposición oral ante un público sobre determinado tema de carácter didáctico o doctrinal; reunión de representantes de una agrupación determinada, para tratar asuntos importantes de su competencia
- Exhibitions o exposición según la RAE es una explicación de un tema o asunto por escrito o de palabra.

El Turismo MICE, como el turismo de ocio, mueve muchos sectores como son el de transportes, el de hostelería, las compras de bienes, servicios, la industria de construcción, la planificación de eventos, la restauración, etc. A continuación, se puede observar un pequeño esquema de los elementos que componen el turismo MICE.

Ilustración 1. ELEMENTOS QUE COMPONEN EL TURISMO MICE



Fuente: (Santamarta, 2019)

Algunas de las características que diferencian a este tipo de turismo son:

- La desestacionalidad; es un tipo de turismo que no depende de una sola temporada, sino que es posible su desarrollo durante el resto del año.
- El tiempo medio de estancia de un turista MICE es menor (4 días), que el de un turista convencional (7 días).

- Este tipo de turismo es capaz de mejorar la infraestructura de la ciudad, así como promueve su aparición en el mapa.
- Genera un mayor gasto medio por turista que en el turismo convencional.
- Fidelización de nuevos turistas

Ilustración 2. COMPOSICIÓN DEL TURISMO MICE O TURISMO DE NEGOCIOS

TURISMO DE EVENTOS		
Eventos no incluidos en turismo de negocios	Turismo de negocios con eventos	
Eventos culturales	Reuniones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congresos</li> <li>- Convenciones</li> <li>- jornadas</li> </ul>	
Eventos sociales	Ferias: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales</li> <li>- públicas</li> </ul>	
Eventos políticos	Viajes de incentivos	
Eventos deportivos	Otros eventos no incluidos en estadísticas	Viajes de negocios
Eventos religiosos		Turismo de negocios sin eventos
TURISMO DE NEGOCIOS		

Fuente: de elaboración propia a partir de Flamarich y Duro (2011) (Morillo-Velarde, 2016)

Como se puede ver en la imagen superior, el turismo MICE se divide en turismo de eventos y de negocios, algunos eventos no son incluidos en el turismo de negocios como son los eventos culturales, sociales, políticos, deportivos y religiosos, y otros sí que están incluidos en el turismo de negocios como son las reuniones, ferias, viajes de incentivos, etc. También hay turismo de negocios sin eventos que serían los viajes de negocios, concretamente. En este proyecto vamos a hablar concretamente del turismo de negocios, es decir, solo va a aparecer la rama de turismo

de negocios con eventos y de turismo de negocios sin eventos, en ningún momento se va a mencionar los eventos no incluidos en el turismo de negocios como serían los festivales de música, fiestas tradicionales y culturales, etc.

Un congreso: es una reunión científica e institucional de miembros de una institución, asociación, organismo o ente, con características reglamentadas y trabajo sistematizado que se reúnen por lo general cada dos años. Una convención: reunión formal y genérica de elementos políticos o corporativos., cuyo objetivo es proveer de información o puntos de vista de la corporación, empresa o partido. Se delibera y luego se obtiene consenso. Jornadas: reunión similar a los congresos con duración de un día. Reunión científica e institucional de socios miembros de un organismo o asociación con características reglamentadas y trabajo sistematizado. Una feria: es una exposición donde se ponen a la venta productos, servicios, etc. Los cuales se exhiben. Es decir, divulgación con venta. (rrppfu.files.wordpress.com, 2012)

## **1.1 OBJETIVOS Y METODOLOGÍA**

Tras la anterior explicación de lo que es el turismo MICE, a continuación, se presentan los objetivos de esta investigación; el objetivo principal es conocer la importancia de esta variante tan reciente para así saber cómo se puede desarrollar en mayor medida en la ciudad de Zaragoza. Los objetivos secundarios para dar con el objetivo principal de la investigación son; definir los conceptos como el turismo MICE, congresos, etc.

Esta investigación ha sido elaborada a través de fuentes secundarias, principalmente de artículos, del instituto nacional de estadística, de informes del gobierno de Aragón, del gobierno de España, del Spain convention Bureau, Zaragoza turismo, Zaragoza congresos, Horeca, del ICCA, de HOSTELTUR, etc.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO MICE**

### **2.1. CONTEXTO TURISMO MICE EN ESPAÑA**

La evolución del turismo en España nace de forma tardía en comparación con Europa, finales del siglo XIX, La oferta se centraba concretamente en los balnearios e iba dirigida a clientes de alto poder adquisitivo. Algunos de los balnearios eran Panticosa o Mondariz, los cuales se convirtieron en una especie de miniciudades con iglesias, tiendas, oficinas de correos y zona residencial para el servicio doméstico. Mas adelante en el primer cuarto del siglo XX nace el interés por las playas, lo que ahora conocemos como el turismo de sol y playa. (Rodriguez, 2012)

El turismo en España siempre ha sido un sector muy importante para la economía del país, sobre todo el turismo de sol y playa, al ser tan importante este tipo de turismo en el país, provoca una fuerte estacionalidad en el turismo nacional. Ya que hay una mayor actividad de este turismo en los meses estivales (meses de verano: de junio a septiembre). Por ello hay que buscar otras opciones de turismo para diversificar la demanda y que no se concentre únicamente en unos meses. Para ello hay otros tipos de turismo como son; el cultural, de compra, rural, gastronómico, de negocios... En este último tipo de turismo es en el que se va a centrar este trabajo: en el turismo de negocios. Y es que esta variante del turismo ayuda a equilibrar la demanda y la ocupación hotelera durante todos los meses del año, e incluso es mucho más productiva durante los meses no estivales que durante los estivales. España es un potente competidor en el sector turístico, y es que es el sector que más riqueza aporta a la economía española, en 2022 supuso el 12,2% del PIB. Pero esta cifra se encuentra 0,4 décimas por debajo del que supuso en 2019, debido a la tan perjudicial pandemia del Covid19. (EXCELTUR, s.f.) Por tanto, el sector se está recuperando poco a poco, y aún queda camino para la recuperación total del sector. Este país ofrece una gran variedad de oferta turística aparte del famoso turismo de sol y playa. Entre esos tipos de turismo está el turismo MICE, y es que España tiene destinos de negocios y eventos líderes mundiales como son la ciudad de Barcelona y Madrid.

Los 62 destinos españoles de congresos se encuentran agrupados en el Spain Convention Bureau (SCB)\*. Fue constituida en 1984 como una sección especializada en Turismo, el nombre SCB es la marca comercial utilizada en las acciones promocionales de cara al mercado de congresos y reuniones. Sus objetivos principales son; promover el intercambio de experiencias e información de este sector turístico entre los municipios que forman la sección. Realizar acciones encaminadas a la promoción conjunta tanto nacional como internacional. En cuanto a promoción; el SCB asesora a empresas y asociaciones acerca de los lugares más idóneos donde planificar y organizar reuniones, convenciones, presentaciones y viajes de incentivo. También organiza anualmente, en colaboración con Turespaña y las OETs, presentaciones y workshops en mercados internacionales de interés para los destinos asociados. El SBC también opta por la formación profesional de especialistas en materia turística, especialmente en el turismo de reuniones, mediante la organización de cursos y seminarios. Además, el SCB elabora anualmente, desde el 2000 un informe estadístico sobre el turismo de reuniones en España.

España es un gran destino ya que es un país tolerante, multicultural, abierto y seguro, con un papel decisivo en la economía mundial. Según el “Global Competitiveness Report 2015-2016” de

---

\* Spain Convention Bureau: Una red de entidades locales que agrupan los destinos de congresos españoles.

World Economic fórum, España está entre los 10 países del mundo con mejor calidad de infraestructuras; cuenta con más de 30 aeropuertos internacionales, tiene la mayor red de autopistas y autovías en Europa, la red más extensa de trenes de alta velocidad de Europa, excelentes sistemas de transporte público, una extensa red de hospitales y centros de salud, amplia red de bancos y cajeros automáticos, y gran variedad de universidades y escuelas de negocios. (Spain Convention Bureau, 2019)

Ilustración 3. LOS 62 DESTINOS ESPAÑOLES DEL SCB



Fuente: (Spain Convention Bureau, 2023)

España es el 4º país del mundo que más reuniones internacionales celebra, según el Ranking ICCA<sup>†</sup>, además dos ciudades españolas aparecen en el Top 5 del mismo Ranking de 2019, Barcelona y Madrid, número 4 y 3 respectivamente. Los meeting planners puntúan como primer y segundo puesto a nivel europea dos ciudades españolas Madrid y Barcelona, según los datos de la plataforma meetings insight de american express meetings & events. (Bueno, 2022). De esta manera España está recuperando cifras y posiciones prepandémicas, pero aún le queda un largo recorrido, que según los expertos esperan que se cumpla en el año 2024. Para que la industria de reuniones en España se posicione como líder mundialmente se necesita un plan innovador, por ello las instituciones trabajan mano a mano en trasladar la “marca España”, al turismo MICE, iniciativa del gobierno español iniciada en 2012, que tenía como objetivo mejorar la imagen del país en el extranjero y entre los propios españoles.

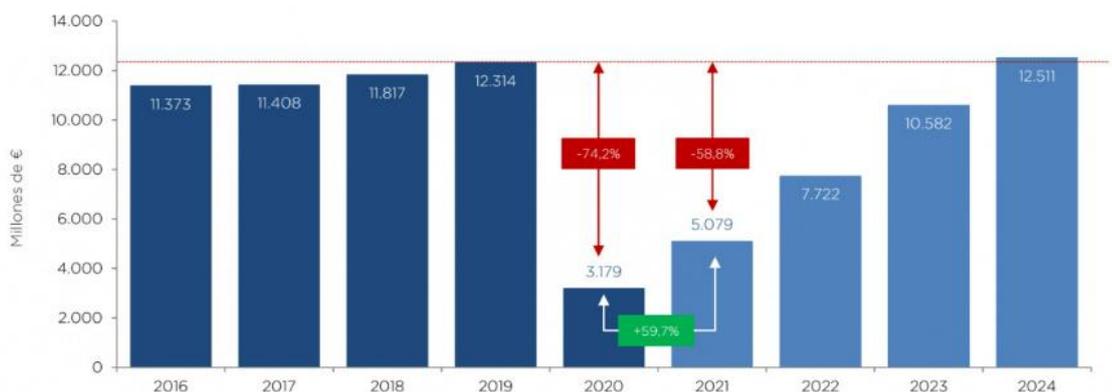
La duración media del evento en España es de 2,05 días, los asistentes de media son 473 asistentes, el porcentaje del tipo de evento es un 58% jornadas, 27% convenciones y un 15%

<sup>†</sup> ICCA: es la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones, representa a los proveedores líderes del mundo en el manejo, transporte y alojamiento de reuniones y eventos internacionales.

congresos, los eventos mices por sectoresun 20% sector medico-sanitario, 19% sector economico-comercial, 8% universitario, un 7% cultural , un 46% otros. Y los meses con una mayor concentracion de los eventos mices son mayo, junio, octubre y noviembre. (IDCONGRESS, 2019). ¼ parte de los turistas en el mundo viaja por negocios, lo cual representa 280 millones de personas que viajan con motivo profesional, tal como afirman los datos de spain convention bureau, y, por tanto el turismo tiene un impacto economico de 7000 millones de euros anuales en España.

En la siguiente imagen se aprecia la evolucion de la industria de reuniones en España, 2019 es el año que alcanza el pico maximoco 12312 millones de €, mientras que en 2020 hay una caisa del 74,2%. 2022 Alcanza mas de la mitad de los ingresos del año 2019 lo que es una gran noticia, asi como los datos que se preveen para los proximos dos años son expecionales, hasta tal punto, que en el año 2024 se recuperan los datos del año 2019 situandose en un impacto de 12511 millones de euros. (Gonzalez, hosteltur, 2022)

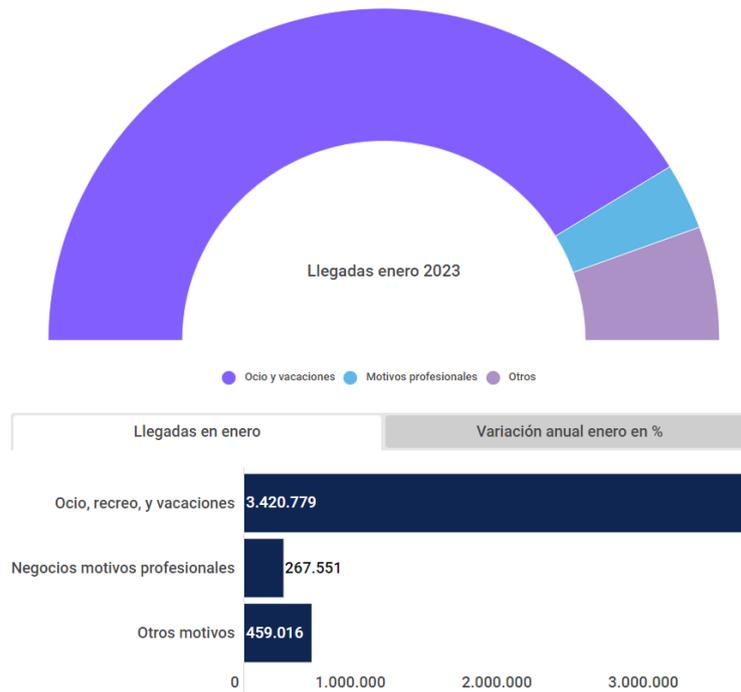
Ilustración 4. cifras de la industria de reuniones en España



La industria de reuniones en España cuenta con un tamaño estimado de 12.314 M €, según las cifras de 2019, año de referencia. En 2020 con la llegada de la crisis de la COVID 19, sufrió una caída del 75%. La recuperación total se prevé para 2024. Gráfico: BrainTrust.

Fuente: (Gonzalez, La recuperacion plena del sector MICE llegara en 2024, 2022)

Ilustración 5. Llegadas a España según motivo de viaje enero 2023



Fuente: INE, encuesta FRONTUR 2023 (hosteltur, 2023)

En el primer mes de 2023 ya son 3 millones los turistas que han llegado a España por motivos de ocio, recreo y vacaciones, por motivos de negocios y profesionales son más de 250.000, y por otro lado los que vienen por otros motivos son casi medio millón.

Aun conociendo estos datos, España es un gran competidor en este tipo de turismo ya que cuenta con grandes ventajas como su gran clima, y es que cuenta con una gran cantidad de horas de sol al año (en torno a las 3000 horas), con una temperatura media en la península ibérica de entre 15 y 18, cifra que alcanza los 23 en canarias. Además de que es el segundo país del mundo con mayor afluencia de visitantes extranjeros según la OMT en el 2019 esto hace que no pare de aumentar su capacidad hotelera. Su historia, su arte y su cultura la posicionan como el tercer país del mundo con mayor patrimonio cultural, con un total de 15 ciudades declaradas patrimonio mundial de la humanidad. Además, cuenta con una gran diversidad de culturas y de paisajes ya que España fue el hogar de las civilizaciones ibéricas, celtas, romanas, visigodas, árabes, cristianas, etc, dejando tras de sí una gran influencia en nuestra cultura. También es de gran importancia la buena gastronomía de nuestra tierra y la dieta mediterránea, así como la infraestructura que facilita en mayor medida la llegada de los turistas gracias a la media centena de aeropuertos en todo el territorio nacional, así como los 3150 km de vías de tren de alta velocidad que abarca todo el territorio nacional que conecta grandes y pequeñas urbes. (portal oficial de turismo de España, 1973)

“Se aprecia mucho al turista de negocios ya que es un tipo de turista que, aunque se reciban menos número de turistas su gasto y su estancia medios es mayor, por lo que es un tipo de visitante que interesa a cualquier ciudad”, según dice el empresario hotelero Eduard Torres, presidente del consorcio Turisme de Barcelona (Canalís, 2023). Y es que los datos de cierre del año 2022 de Barcelona se han acercado a los del 2019, pero con un 20% menos de visitantes.

Los destinos deben conocer las nuevas necesidades tanto de los asistentes como de los organizadores, las cuales están focalizadas en la digitalización y en la evolución de la experiencia hacia el ocio. Para cumplir con estas exigencias se distinguen 6 segmentos de clientes internacionales identificados por sus patrones de consumo de reuniones:

Ilustración 6. Segmentos de la demanda en la industria de reuniones



Fuente: (SCB, 2023)

Tras la pandemia los viajeros de negocios se han vuelto más exigentes, habiendo un cambio de tendencia en los días y horarios en los que se efectúan las reservas, con un aumento de estas en domingo o fuera de horario laboral. Se hace ya fuera del horario de servicio de la compañía (de 9 a 18 horas), según se refleja en los datos del primer trimestre de 2023. El viajero quiere ver el mismo las opciones que mejor encaja con sus preferencias y ser quien elija, no decidir entre una selección predeterminada de opciones. Además, también se ha detectado que antes los clientes preferían las tarifas más baratas y en cambio ahora valoran más la flexibilidad, es decir; que puedan cancelar una reserva uno o dos días antes de la salida por posibles imprevistos y sin gastos. Por otro lado, los viajes de negocios se amplían con días de ocio y descanso (bleisure) es una tendencia que sigue al alza. (hosteltur, 2023)

## 2.2. CONTEXTO MICE EN ARAGÓN

La Comunidad Autónoma de Aragón, no se caracteriza por liderar el turismo en España, pero sí es una de las comunidades interiores que más turistas locales recibe, tiene la oportunidad de

definir acciones turísticas diferenciadas y aprovechar las ventajas competitivas para dar respuestas a cada grupo específico. El balance que dejó 2019 según la INE y el Gobierno de Aragón, fue que el número de turistas en Aragón alcanzó la cifra de 2.952.253 y 858.192 extranjeros. Esto supone que el turismo en Aragón representa cerca del 8% del PIB y el 10% del empleo aragonés, por lo que es considerada una herramienta generadora de riqueza (Turismo de Aragón, 2020). Esta demanda turística en Aragón surge de la existencia de una importante riqueza histórica y patrimonial, y de destinos relacionados con la naturaleza y el desarrollo sostenible. (recha, 2021).

Aunque no sea líder en el sector es una comunidad atractiva, debido a su variedad paisajística ya que cuenta con el valle del Ebro en el centro, al norte los pirineos y muchas zonas desérticas. Aragón cuenta con un gran patrimonio histórico y es que cuenta con presencia humana al menos desde hace 300.000 años hasta la actualidad pasando por el Paleolítico, los iberos, Cesar Augusto, los musulmanes...Su gran variedad de paisajes hace que su oferta turística también sea variable por ejemplo cuenta con posibilidad de turismo de aventura, de nieve, de deporte, rural, enoturismo, gastronómico, negro o de negocios, lo que permite que la estacionalidad en esta comunidad no tenga picos tan pronunciados. Es decir, la estacionalidad turística en Aragón se caracteriza por 3 grandes modelos de estacionalidad:

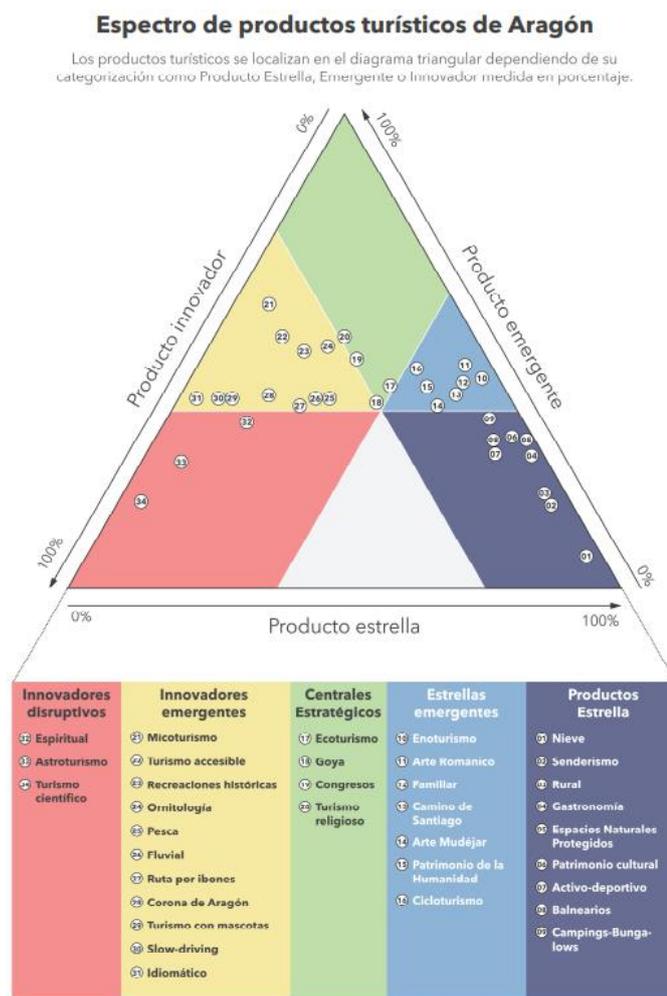
- El modelo de un pico: concentración de la demanda durante unos pocos meses consecutivos
- Modelo de dos picos: ocurre en las estaciones invernales que también ofrecen actividades durante el verano
- Modelo con ondulaciones, pero sin pico: destinos urbanos que suelen ser menos vulnerables a los efectos anteriormente descritos

Las causas de estacionalidad pueden ser por causas naturales (clima y meteorología), causas sociales (calendario de vacaciones laborales), causas culturales (acontecimientos religiosos) y causas económicas. En breve resumen, el perfil dominante de turistas nacionales en 2019 que llegaron a la comunidad fueron principalmente de origen catalán, aragonés, madrileño, valenciano y vasco, respectivamente. De cara al turismo internacional el que se pone en primer puesto es el mercado francés como principal emisor. (turismodearagon.com, 2021-2024)

Adentrándonos en el ámbito del turismo de negocios, según el espectro de productos turísticos de Aragón, el turismo de congresos se encuentra en la categoría central o estratégica junto con otros productos turísticos aragoneses como: el ecoturismo, goya o el turismo religioso. Esto quiere decir que son productos multidimensionales con cierta consolidación, pero con un alto

potencial que aún no ha sido aprovechado, y con altas posibilidades de innovación /ideación del producto. Tienen capacidad de ser agitadores de otros productos. Y es que Aragón cuenta con lugares ideales para albergar congresos, convenciones y exposiciones, como son los palacios de congresos de Jaca, Huesca, Boltaña, Barbastro, Teruel y, sobre todo, Zaragoza. Ya que son espacios modernos y funcionales para albergar cualquier tipo de evento. Se debe apostar por la región como destino MICE debido a su estabilidad, clima, posición estratégica y disponibilidad de espacios no saturados. (turismodearagon.com, 2021-2024)

Ilustración 7. ESPECTRO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DE ARAGÓN



Fuente: (turismodearagon.com, 2021-2024)

Aragón, lleva a cabo actividades de promoción para dar a conocer sus productos y ofertas turísticas, así como para hacer enlaces y negocios con socios etc, esto ocurre en ferias, congresos, eventos, conferencias y demás actos. Estos eventos se llevan a cabo de forma local, nacional e internacional. Aragón participo de esta manera en 2022 en la feria INTUR Valladolid,

una feria muy importante a nivel nacional del turismo interior. Así como también se presentó en la tan conocida Fitur de Madrid apostando por el turismo de calidad sostenible.

A continuación, podemos observar la diferencia de turistas de los años 2019 a lo que llevamos del 2023 en la primera tabla de turistas cuya motivación principal son los negocios y en la segunda, cuya motivación principal fueron el ocio y vacaciones. Como se puede ver hay una mayor afluencia de turistas por ocio y vacaciones en todos los años, aunque a proporción la diferencia de los datos en la tabla de negocios es menor que en la tabla de ocio y vacaciones.

Tabla 1. VISITANTES A ARAGÓN POR TRABAJO, CONGRESOS Y OTRO TRABAJO

VISITANTES A ARAGON POR NEGOCIOS					
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023
VISITANTES	502.982	363.510	471.529	513.465	160.072

Fuente: de elaboración propia a partir de datos de dataestur (encuesta de turismo de residentes, 2023)

Tabla 2. VISITANTES ARAGÓN OCIO Y SOL Y PLAYA

VISITANTES A ARAGON POR OCIO Y VACACIONES					
AÑO	2019	2020	2021	2022	2023
VISITANTES	1.695.813	610.547	1.000.332	1.370.710	297.420

Fuente: de elaboración propia a partir de datos de dataestur (encuesta de turismo de residentes, 2023)

### 2.3. CONTEXTO MICE EN ZARAGOZA

Zaragoza es una ciudad española, capital de la comunidad autónoma de Aragón. Está situada en el centro de un amplio valle a orillas de los ríos Ebro, Huerva, Gállego y, el canal imperial de Aragón. Es la quinta ciudad española en población, y concentra más del 50% de la población de la comunidad autónoma de Aragón. Su localización geográfica la convierte en un importante nudo logístico y de comunicaciones, ya que dispone de una completa red de autovías y nuevas vías que facilitan las comunicaciones internas, cuenta con un aeropuerto internacional a 9 km de la ciudad y una red ferroviaria reforzada con la línea de Alta Velocidad cuya estación principal es la estación Zaragoza- Delicias, que une la ciudad con Barcelona y Madrid en poco más

de una hora. También cuenta con un importante transporte urbano en el que destacan los trenes de cercanías, los buses urbanos, el tranvía de la ciudad y las bicis y patines de alquiler con sus respectivos carriles bici desplegados prácticamente por toda la ciudad. Zaragoza tiene grandes puntos de interés turístico debido a que fue ocupada por todas las civilizaciones que han dominado la península, como son la civilización, romana, musulmana, cristiana, ibera, judía... (AEGEE-ZARAGOZA, s.f.). Además la ciudad cuenta con más de 9000 plazas hoteleras, así como su tradicional gastronomía.

Zaragoza, cuenta con un departamento dentro de Turismo Zaragoza llamado; Zaragoza Congresos Bureau, que apoya a la organización de eventos y la promoción de la ciudad como destino de reuniones. Fue creado en 1994 por el Ayuntamiento de Zaragoza y está compuesto por un importante número de empresas socias. Por su parte Zaragoza turismo tiene distintas oficinas desplegadas por varios puntos de la ciudad como son: la de la plaza del pilar, el torreón de la zuda, la de la estación Zaragoza-delicias, zaragoza turismo (sede central), oficina de turismo feria de zaragoza y, la del aeropuerto de zaragoza.

La ciudad no tiene el eslogan de “Zaragoza ciudad de congresos” por nada, y es que, esto viene de la celebración de una importante exposición internacional; la Expo de 2008, la cual estaba especializada en el tema del agua y el desarrollo sostenibles, cuya duración fue de 3 meses. Esta exposición a parte de promocionar y convertir Zaragoza en una ciudad metropolitana, también ayudo a la restauración de las riberas del rio Ebro, Gállego y Huerva, así como el desarrollo de infraestructuras de transporte y comunicación, de renovación de edificios, infraestructuras y espacios urbanos. (Bahillo & Villaroya, 2008). Esta exposición ha servido como ayuda para plantear futuras exposiciones en la ciudad.

Ilustración 8. ZARAGOZA CONGRESOS



Fuente: (Zaragoza congresos, 2023)

## Ilustración 9. LA EXPO DE ZARAGOZA



Fuente: (zaragoza.es , 2008)

La capital aragonesa es uno de los destinos MICE españoles mejor posicionados, y es que en 2019 acogió 530 eventos con 128000 delegados y un impacto económico de 100.000.000, se esperaba un 2020 lleno de récords para el MICE zaragozano, si no hubiera venido la pandemia. Pero, aun así, en 2021, Zaragoza fue sede del primer gran congreso médico (SEMERGEN) en España tras la pandemia. Y, además, en 2022, los datos son excelentes ya que se ha registrado un incremento del 137% en el número de eventos celebrados con respecto al año anterior, contando con 323 eventos celebrados, 78000 delegados y una repercusión económica de 60.000.000€.

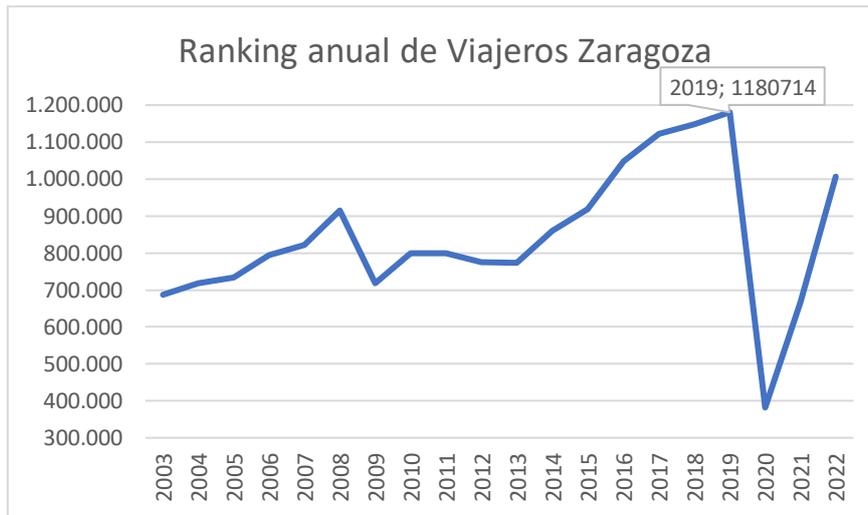
Zaragoza cuenta con numerosos lugares para celebrar eventos, por un lado sedes de reuniones como; el auditorio-palacio de congresos de zaragoza, el palacio de congresos de zaragoza, la cámara oficial de comercio, la feria de zaragoza, el auditorio condes de Barcelona, Ibercaja patio de la infanta exposiciones y congresos, y por otro lado en cuanto a sedes singulares; el acuario de zaragoza congresos y convenciones, aura restaurante, el monasterio de piedra monumento y spa, caja rural de Aragón, palacio de villa hermosa, el paraninfo universitario.

Puntos fuertes de zaragoza para celebrar eventos MICE:

- Excelente infraestructura, moderna y actualización de sus servicios
- Alto nivel de calidad de los servicios en la organización de eventos, en las empresas
- Actuación de CBZ en la gestión, promoción, internacionalización y comercialización de la ciudad
- Mejora de los canales de información entre las empresas asociadas al ZCB
- Diversidad del mercado de reuniones
- Consolidación del mercado de eventos en zaragoza como sede

Zaragoza es un buen destino MICE ya que también cuenta con unos buenos datos en el turismo convencional. En estos últimos años pre-COVID ha contado con datos turísticos excelentes como los que conforman el ranking de viajeros y pernoctaciones que han sido facilitados por Zaragoza Convention Bureau:

Ilustración 10. RANKING ANUAL DE VIAJEROS



Fuente: de elaboración propia a partir de documento de ranking anual de viajeros y pernoctaciones de ZCB (zaragoza congresos, 2023)

En la gráfica superior elaborada a partir de datos facilitados por ZCB, se puede ver como Zaragoza en el 2019 ocupa el primer puesto en el ranking anual de viajeros (comparado con anteriores años con 1180714 viajeros). A su vez durante los años 2016, 2017 y 2018 zaragoza obtiene cifras muy buenas también consiguiendo el 4º, 3º y 2º puesto en el ranking de viajeros con respecto a otros años. Este repunte ocurre justo antes del año de la pandemia, y no es el primer repunte, ya que, en el año 2008, durante la expo internacional de ese mismo año zaragoza se encuentra en el 5º puesto en el ranking de viajeros y en el 4º puesto en el ranking de pernoctaciones. Así como también hay un repunte en el año 2022 donde zaragoza se sitúa en el puesto 5º del ranking de viajeros y en el 4º puesto del ranking de pernoctaciones, confirmando de esta manera la recuperación del sector turístico.

Zaragoza cuenta también con un plan Estratégico 2022- 2026 donde uno de los objetivos es impulsar el turismo MICE para diversificar y mejorar la oferta. Zaragoza congresos Bureau ha celebrado este marzo de 2023 el primer ZCB ProfitClub: un espacio orientado a la generación de contactos comerciales entre los participantes.

### 3. SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO MICE

Cabe mencionar que Zaragoza congresos sigue potenciando su apuesta por la sostenibilidad en los eventos con una herramienta llamada: eventstostkey; que permite la elaboración de planes de sostenibilidad personalizados en eventos, disponiendo de una base de datos de soluciones y recursos para hacer nuestro evento sostenible, y una calculadora de huella de carbono, de

manera que a través de la implementación de planes de compensación de CO2 en nuestro entorno como “el bosque de los zaragozanos” permite a ciudadanos y empresas contribuir a que nuestro entorno goce de salud que todos deseamos, y en la que zaragoza congresos participa junto a sus empresas socias, anfitrionas y corporativas, mediante la plantación de distintos ejemplares de árboles para resaltar el compromiso de todo el conjunto de ZCV en este proyecto. Además, en el Año 2022 Zaragoza se convirtió en la capital internacional de la infraestructura verde donde se celebró el 48º Congreso PARJAP “Bosques Urbanos: la trama verde para la ciudad sostenible”.

Además, Zaragoza Congresos organizó una jornada sostenible en espacio Ebro en septiembre de 2022, en la cual visitaron a los 3 bosques de zaragoza congresos formados por más de 600 árboles: ZCB socios, ZCB corporativo y ZCB Anfitriones, plantados en febrero de 2022, donde se realizó una foto con todos los asistentes.

La primera aparición de la palabra “sostenibilidad” es en 1987 en el informe socioeconómico Brundtland elaborado para la ONU, “nuestro futuro en común”, donde aparece concretamente el término desarrollo sostenible, definido como; la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las necesidades de las generaciones del futuro”. (Brundtland, 1987) Las administraciones públicas son las que toman unas decisiones responsables que llevan a realizar buenas prácticas tanto a ciudadanos de a pie como a empresas. Para ello el gobierno de Aragón cuenta con un Plan de Acción con 151 medidas destinadas a mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero y a la mejor adaptación de los efectos del cambio climático. Dentro del plan de acción de Aragón existe un Catálogo de Compras verdes de 2009, el cual engloba los requisitos que son necesarios para que una administración contrate un evento desde el punto de vista sostenible en Aragón. Gracias a grandes eventos de la primera década de los 2000, como la exposición Internacional del Agua y el Desarrollo Sostenible que fue celebrada en 2008 en la capital aragonesa, se han incrementado la ambientalización de los grandes eventos hacia una gran variedad de aspectos de la sostenibilidad. Los eventos deben contemplarse como una globalidad que comprende el antes, el durante y el después, es decir, son tan importantes la preparación, como el desarrollo del evento como el balance posterior.

En todos los pasos y tareas de la organización de eventos se debe intervenir de la manera más respetuosa con el medio ambiente. Buscaremos:

- Que la localidad y el lugar del evento tengan una buena accesibilidad

- Si dura más de un día, los alojamientos que se sitúen muy cerca o con buen acceso al lugar
- Que en el recinto se utilice eficientemente la energía y recursos naturales empleados
- Evitar la impresión de programas y documentación innecesarias
- Ofrecer servicio de catering y productos con algún tipo de certificación
- Minimizar la gestión de residuos

Los principales impactos ambientales relacionados con la organización de eventos:

- Emisiones generadas por los asistentes, dependiendo de la ciudad, lugar de celebración y transporte elegido
- Emisiones del desplazamiento de los hoteles al lugar de celebración
- Impactos en la producción y transporte de alimentos
- Residuos generados de todo tipo en los diferentes catering y en el proceso y desarrollo del evento
- Impactos derivados de los intercambios de información entre organizadores, ponentes y participantes (impresiones, productos fabricados con papel y/o cartón)
- Impactos derivados de las emisiones de iluminación y calefacción/refrigeración del lugar elegido para la celebración del evento

Algunas acciones para evitar los impactos ambientales anteriores son:

- Elegir un lugar de celebración con posibilidad de acceso intermodal y transporte público
- Facilitar el transporte público al lugar de celebración
- Ofrecer productos de temporada, de agricultura ecológica y comercio justo en el catering
- Entregar el menor material posible en formato papel, optar por lo electrónico (ej: Qrs)
- Evitar el uso de materiales y envases de usar y tirar optando por vajilla, envases de vidrio reutilizable... (Pueyo, 2009)

Zaragoza ciudad cuenta con una gran amplitud de opciones para llegar a su territorio, ya que cuenta con un aeropuerto, una estación de bus y trenes, y una gran comunicación a través de la carretera. Por otro lado, para llegar a una de las localizaciones más habituales para los eventos:

- La feria general de zaragoza: a través de transporte público como la línea de bus número 33, y mediante coche, a través del tren y posteriormente taxi, autobús o coche, en avión y posterior coche/taxi,
- Palacio de congresos: mediante coche, mediante tren hasta la estación delicias y posteriormente mediante coche o taxi, o mediante el autobús urbano (circular Ci1), también mediante el aeropuerto y posteriormente en coche o taxi, autobús urbano (línea

401, o con transbordos mediante la línea 604 hasta la estación delicias y coger el circular Ci1 hasta el recinto de la expo.

Un gran ejemplo de un evento sostenible fue la Expo de Zaragoza del 2008, que fue llevada a cabo en el recinto ferial de la expo, donde se invirtió un millón de euros para la accesibilidad al recinto de discapacitados. También contó con números salones, siendo la capacidad total de 8668 asistentes. (ZCB, s.f.)

#### 4. PROMOCIÓN DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Ilustración 11. ZARAGOZA TE QUIERE



Fuente: (ZGZ te quiere, 2023)

En la estrategia de comunicación general se ha seguido potenciando la marca turística “Zaragoza te quiere”, que ayuda a promocionar los atractivos y valores propios de zaragoza como destino, potenciando su riqueza patrimonial, cultural y artística y enfatizando en la figura de los tres genios aragoneses: goya, gargallo y serrano, así como el arte mudéjar, patrimonio de la humanidad. Zaragoza se sigue presentando como un destino seguro para los visitantes, así como también un destino lleno de llamativas ofertas gastronómicas.

La promoción de la ciudad es fundamental para darla a conocer como destino MICE para el resto del mundo. Por ello acude a ferias locales, nacionales e internacionales de gran importancia. Estas ferias son de gran importancia para las empresas y negocios y su organización es fundamental para establecer relaciones y adquirir conocimientos.

Tabla 3. PRÓXIMAS FERIAS EN ZARAGOZA

PROXIMAS FERIAS EN ZARAGOZA		FECHA
1	WTM de Zaragoza	11/11/23
2	FERIA GENERAL	10/10/23
3	NUPZIAL- SALON DE SERVICIO PARA CONGRESOS, BODAS Y ACONTECIMIENTOS	10//11/23
4	SM OPYC- SALON INTERNACIONAL DE MAQUINARIA DE OBRAS PUBLICAS, CONSTRUCCION Y MINERIA	22/11/23

Fuente de elaboración propia a partir de zaragoza congresos (zaragoza congresos, 2023)

Tabla 4. PRÓXIMAS FERIAS EN ESPAÑA DONDE PARTICIPA ZARAGOZA O ARAGÓN.

PROXIMAS FERIAS A NIVEL NACIONAL DONDE SE PARTICIPA ARAGÓN O ZARAGOZA		FECHA
1	IBTM World Barcelona	28/11/23

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de turespaña (turespaña, 2023)

IBTM cuenta con las instalaciones perfectas para realizar negocios, así como un programa de conferencias para proporcionar conocimientos y oportunidades dentro del sector

Tabla 5. FERIAS CELEBRADAS FUERA DE ESPAÑA CON PARTICIPACION DE ARAGÓN O ZARAGOZA

FERIAS CELEBRADAS FUERA DE ESPAÑA DONDE PARTICIPA ARAGÓN O ZARAGOZA		FECHA
1	WTM LONDON	6/11/23

Fuente: elaboración propia a partir de datos de Zaragoza Turismo. (zaragoza.es, 2022)

A través de dicha promoción el destino en concreto se da a conocer y presenta sus productos y capacidades, elabora negociaciones a través de las plataformas dadas (las ferias) que sirven como forma de reunión informal para los socios de la industria. Zaragoza congresos Bureau ha

celebrado este marzo de 2023 el primer ZCB ProfitClub: un espacio orientado a la generación de contactos comerciales entre los participantes.

Es más, como noticia de última hora, 15 de marzo del 2022, Zaragoza congresos y la feria de Zaragoza han formado un acuerdo de colaboración para promocionar la ciudad como destino idóneo para acoger y celebrar todo tipo de eventos. A través de este acuerdo, ambas partes trabajaran mano a mano para promocionar entre empresas y organizaciones las fortalezas de la capital aragonesa para acoger jornadas, congresos, ferias, certámenes, exposiciones o espectáculos, entre otros eventos. Es una forma de dar un impulso al turismo MICE que tanto impulso económico genera en la ciudad.

Zaragoza también ha impulsado la promoción de cara a la accesibilidad; y es que la accesibilidad es un elemento fundamental que provoca el éxito o el fracaso del evento, la conexión en si es fundamental. Además, de la accesibilidad física es necesaria la accesibilidad de todo tipo de personas con distintas discapacidades y que estos asistentes puedan disfrutar al igual que el resto. De esta manera se trata de concienciar a los organizadores de los eventos de permitir un evento inclusivo, sin necesidad de que los asistentes noten las adaptaciones llevadas a cabo. Por ello hay que tener en cuenta a todas las personas, a las de movilidad limitada, con discapacidad visual o intelectual, con dificultad para oír o hablar...

También sirve de gran ayuda para la promoción del destino las tan famosas redes sociales, ya que son una herramienta imprescindible de promoción, información y comunicación con nuestro público. El turismo MICE se está haciendo eco de esto, y por ello también se está uniendo a las redes sociales a nivel profesional como son Facebook, Twitter, y sobre todo LinkedIn.

#### **4.1. IMPACTO EN OTROS SECTORES**

A la misma vez los turistas que se mueven a la ciudad por negocios, su estadía no se basa únicamente en realizar su trabajo e irse, sino que disfruta del destino realizando ocio también en su tiempo de descanso, por ejemplo, saliendo a cenar con sus compañeros de trabajo, o disfrutando de la cultura y arquitectura que ofrece nuestra ciudad.

Con esto se quiere decir, que con el turismo de negocios la estadía del cliente no solo va a afectar a las actividades relacionadas con el negocio propio del cliente, sino que también afectara a los ingresos propios del alojamiento en el que se hospede, en la zona de ocio en la que decida pasar su tiempo libre, en el restaurante en el que decida cenar, la empresa de transporte con la que decida desplazarse de un lugar a otro... Además, hablando de la propia organización de cualquier evento es necesaria una gran inversión en infraestructura, promoción y captación de recursos humanos, tecnológicos, etc. Por ello hay una gran involucración de muchas personas, y se crean

muchos puestos de trabajos y la colaboración de un gran número de empresas que se benefician de estos eventos, sectores como el de alojamientos, agencias de viajes, empresas de transportes, restaurantes, tiendas..., esto hace que la actividad turística se dinamice, así como se desarrolle la economía local o nacional. El impacto no solo es económico, sino que también hay un impacto social y es que, si el turista MICE encuentra un trabajo bien hecho y una buena experiencia, este volverá en otras ocasiones al destino y este territorio obtendrá esta y otras oportunidades para convertirse en un destino relevante en este sector, así como conseguirá alianzas y colaboraciones con instituciones públicas y privadas.

- EMPRESAS HOTELERAS: Los hoteles son una parte fundamental para el turismo de congresos, ya que es el lugar de descanso y de desconexión de este tipo de turista, donde va a tener tiempo para sí mismo o para trabajar si así lo desea. Para los hoteles este tipo de turista es uno de los mejores ya que son muy respetuosos, poco molestos y suelen repetir su estadía en el hotel si tienen una buena experiencia durante su estancia, además permiten a los hoteles realizar reservas anticipadas llenando así espacios durante temporadas bajas de turismo. Hoteles que reciben turistas MICE como el Hotel Inca, Hotel Palafox, Hotel Plaza del Pilar...
- EMPRESAS DE TRANSPORTES: son empresas imprescindibles para ayudar a los turistas de negocios en sus desplazamientos de la estación o el aeropuerto al hotel, del hotel al lugar donde es el evento, del evento al hotel y del hotel al aeropuerto o estación. Empresas de transporte como pueden ser: las licencias de taxistas reguladas por el ayuntamiento, empresas privadas de coches con conductor como Procas...
- EMPRESAS DE RESTAURACIÓN: son un tipo de empresas muy demandadas cuando el turista MICE termina su jornada en un congreso, feria o evento, y quiere probar la gastronomía de la ciudad. Normalmente lo más demandado es el tapeo, que una buena zona para ello en Zaragoza es el tubo, pero hay restaurantes de todo tipo, de comida rápida como el Telepizza, de comida de menú como la lobera de Martín...

## **4.2. ESTADÍSTICAS DE FUENTES SECUNDARIAS**

En este apartado se analiza la diferencia de las respuestas dadas a un cuestionario similar (2019, 2021, 2022) para analizar la diferencia de las distintas respuestas según las experiencias de los asistentes y los organizadores y el año dado según las restricciones y la situación pre y post pandémica. (congresos, s.f.) Estas estadísticas han sido elaboración propia a partir de los informes que fueron facilitados vía correo electrónico por Zaragoza congresos (ZCB). Una vez dicho esto a continuación, se presenta el informe analizando las encuestas realizadas a los asistentes en los diversos años. No todos los años son equivalentes debido a que unos años la muestra es mayor

que otros. Por ejemplo, en el 2021 se obtuvieron 313 respuestas mientras que en el 2022 fueron 134, y en los demás años las respuestas obtenidas son desconocidas, por lo que no es equiparable, pero simplemente es un estudio genérico.

Tabla 6. MEDIO DE TRANSPORTE

Año	Tren	Coche propio	avión
2019	X		
2020	- <sup>‡</sup>	-	-
2021	X		
2022		X	

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

En cuanto al medio de transporte se puede observar que en 2019 y 2021 se hace uso del tren para llegar a la ciudad mientras que en 2022 es más común utilizar el coche propio esto puede deberse a un cambio de mentalidad debido a no viajar con mucha gente después de la pandemia, así como la comodidad, la mayor seguridad y la limpieza.

Tabla 7. GASTO MEDIO

Año	Hasta 50€	Entre 50 y 100€	Mas de 100€
2019	X		
2020	-	-	-
2021		X	
2022	X		

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

---

<sup>‡</sup> En el año 2020 no aparecen datos debido a la falta de eventos organizados en la ciudad por la situación pandémica que se estaba viviendo a nivel mundial

El gasto medio en el turismo MICE es menor antes de la pandemia que en el 2021 cuando se quería invertir en mayor medida para promocionar las empresas y tener más contentos a los trabajadores en los viajes de negocios. En 2022 el gasto disminuye.

Tabla 8. DURACIÓN DE LA ESTANCIA

Año	Hasta 3 días	Mas de 3 días
2019		X
2020	-	-
2021	X	
2022		X

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

La estancia media vuelve a recuperarse en este año 2022 a niveles prepandémicos mostrando una recuperación del sector MICE. También, a continuación, se presenta un informe analizando las encuestas realizadas a los propios organizadores de los eventos de la ciudad durante los diversos años mencionados:

Tabla 9. ACCESO A LA CIUDAD

Año	Puntuación
2019	8,93
2020	-
2021	8,71
2022	8,47

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

En lo general la puntuación que los organizadores le dan al acceso a la ciudad no es menor de 8,40 y es que la ciudad de zaragoza cuenta con una muy buena situación y comunicación gracias a conexiones como el AVE que permite el acceso a Madrid en apenas una hora.

Tabla 10. ALOJAMIENTO

Año	Puntuación
2019	8,27
2020	-
2021	8,50
2022	8,74

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

Según el anuario estadístico de turismo de enero 2022, en ese año se ofreció un alojamiento en zaragoza de cuatro estrellas a disposición del turismo de congresos y eventos con 176 habitaciones disponibles y 344 plazas disponibles.

Tabla 11. SEDE DE EVENTOS

Año	Puntuación
2019	9,07
2020	-
2021	9,00
2022	8,42

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

Tabla 12. SERVICIOS PROFESIONALES

Año	Puntuación
2019	9,69
2020	-
2021	8,50
2022	9,05

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

Tabla 13. VALORACIÓN GENERAL DE LA CIUDAD

Año	Puntuación
2019	9,27
2020	-
2021	9,17
2022	9,11

Fuente de elaboración propia (ZCB, 2023)

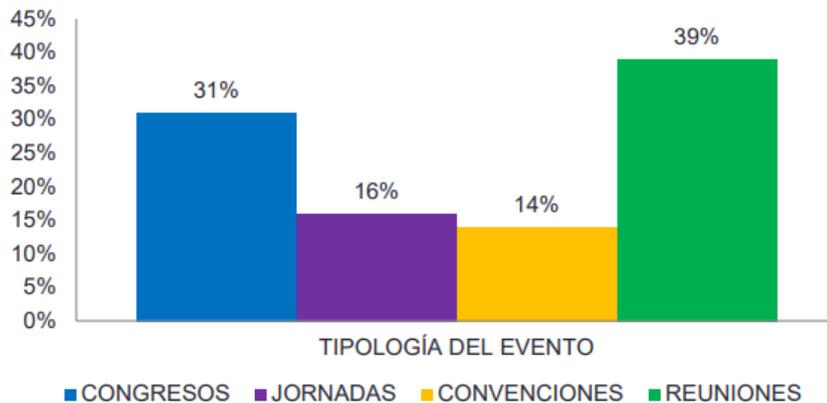
Tabla 14. VALORACIÓN GENERAL DEL CONGRESO

Año	Puntuación
2019	9,40
2020	-
2021	9,50
2022	9,26

Fuente de elaboración propia (ZCB, 2023)

A continuación, se muestra un gráfico de la distribución de los eventos según los tipos: si son congresos, jornadas, convenciones o reuniones, celebrados en Zaragoza en el año 2022. Donde se observa que los eventos más realizados en zaragoza en 2022 son las reuniones con un porcentaje del 39%.

Ilustración 12. TIPOS DE EVENTOS SEGÚN SU DISTRIBUCIÓN ZARAGOZA 2022



Fuente ZCB (ZCB, 2022)

Ilustración 13. N.º DE ASISTENTES POR TIPO DE EVENTO EN ZARAGOZA 2022.



Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2022)

Como se puede ver en el gráfico de los asistentes a eventos en zaragoza en el año 2022, mayor número de ellos asistieron a reuniones < 50 pax. -36000 asistentes- seguido por los congresos – 21000 asistentes-. Y es que las reuniones de menos de 50 personas tienen ventajas entre las cuales destacan el hincapié que se hace en el contacto humano, es decir, al ser actos más pequeños, esto permite interactuar, escuchar y cuidar al asistente. Esta nueva tendencia “High Touch” es la que se busca en el sector. (hosteltur, 2023)

## 5. BENEFICIOS DEL MICE EN ZARAGOZA

Zaragoza se ha consolidado como uno de los referentes nacionales en este tipo de actividad económica y turística, alcanzando un buen posicionamiento en el mercado europeo gracias a su posición estratégica, su capacidad hotelera y sus atractivos culturales. Se pueden destacar algunos beneficios como:

- Impacto económico: los datos hablan solos, y es que cada vez el impacto económico por este tipo de actividad turística va en aumento al igual que va en aumento el número de congresos y evento que se celebran en la ciudad. Y es que según los datos el turista MICE hace un mayor gasto medio que el turista convencional ya que la mayoría de los gastos son costeados por las empresas y por ello se permiten dedicar un mayor presupuesto en servicios extras, y otro tipo de turismo extra. (Canalís, 2023)
- Reducción de la estacionalidad: como ya hemos mencionado varias veces a lo largo del proyecto uno de los mayores beneficios es la desestacionalidad que provoca este tipo de turismo. Ya que es una de las primeras razones por la que los destinos optan por este segmento MICE, porque reduce la estacionalidad. La reduce porque son actos que suelen celebrarse en temporada turística baja por lo que se rellenan huecos donde no hay mucha afluencia turística, de tal manera que se complementa con el turismo de ocio sin colapsar y crea un turismo mucho más estable. (turismodearagon.com, 2019)
- La promoción de la ciudad como otro tipo de destino a parte de destino de negocios. Y es que mucha gente que no conocía zaragoza y que la conoce después de haber ido por trabajo vuelve después para disfrutarla desde otro punto de vista; cultural, de ocio...

## 6. EVENTOS REALIZADOS EN ZARAGOZA

En la siguiente tabla aparece los distintos eventos realizados desde el año 2019 hasta el 2022 y por consiguiente sus respectivos delegados, e impacto económico. Estas estadísticas han sido elaboración propia a partir de los informes que fueron facilitados vía correo electrónico por Zaragoza congresos (ZCB). Lo que podemos observar a partir de esta tabla es que todavía no se han alcanzado los niveles del 2019, pero el crecimiento de los datos es progresivo. Además, también podemos observar una ausencia de datos con respecto al número de delegados e impacto económico, del 2020 debido a la situación pandémica que se vivió en ese año. Y es que,

es más, se suponía que el 2020 tenía que batir los récords del 2019, tanto en eventos, en delegados como en impacto económico.

Tabla 15. DATOS DE EVENTOS DE 2019-2022

AÑOS	EVENTOS	DELEGADOS	EUROS
2019	530	128.000	100.000.000
2020	85		
2021	136	30.000	26.000.000
2022	323	78000	60.000.000

Fuente de elaboración propia a partir de datos de la ZCB (ZCB, 2023)

En 2019 de los 530 eventos 195 fueron a nivel regional, 257 a nivel nacional y 78 a nivel internacional. En 2020 de los 85 eventos 31 fueron a nivel regional, 42 a nivel nacional y 12 a nivel internacional. En 2021 de los 136 eventos 48 fueron a nivel regional, 76 a nivel nacional y 12 a nivel internacional. En 2022 de los 323 eventos 104 fueron a nivel regional, 187 fueron a nivel nacional y 32 a nivel internacional.

Según la temporada en la que más eventos se celebra podemos comparar los años 2019 y 2022, por ejemplo, en 2019 en el mes en el cual más eventos se realizaron fueron durante octubre y noviembre. Mientras que en el 2022 fueron los meses de mayo, junio y octubre.

Estos son los eventos de este año que ya cuentan con fecha y lugar de realización y los cuales pueden acarrear turismo de negocios:

Tabla 16. EVENTOS IMPORTANTES LLEVADOS A CABO EN ZARAGOZA

EVENTO	LUGAR	FECHA
Congreso retos del derecho constitucional	La Aljaferia	15-mar-2023
FIGAN 16ª FERIA internacional para la producción animal	Pabellón príncipe Felipe	28-mar-2023
VI congreso dental Aragonés	Auditorio de Zaragoza	31- mar-2023
Zaragoza Tattoo Convention	Palacio de congresos de Zaragoza	21-abr-2023
Fima 43ª feria internacional de la maquinaria agrícola	Feria de Zaragoza	13-feb-2024

Fuente de elaboración propia a partir de fechas del palacio de congresos de zaragoza (palacio de congresos de zaragoza, 2023)

## 7. CONCLUSIONES

Zaragoza es una ciudad muy favorecida por el turismo MICE ya que crea un aumento de la llegada de visitantes a la ciudad con el fin de realizar este tipo de turismo. Este tipo de turista MICE a parte de acudir a ferias y congresos, también es deleitado con la gastronomía, ocio y cultura de la ciudad, ya que en esta variante del turismo el visitante también goza de tiempo de descanso y ocio. Por ello se considera el turismo MICE en la capital aragonesa genera un gran interés para la misma para así darse a conocer y demostrar que también tiene un gran valor para llevar a cabo turismo cultural, gastronómico... Zaragoza no es la principal ciudad de turismo MICE, ya que hay ciudades como Barcelona y Madrid que están posicionadas muy por encima, pero la quinta ciudad más grande de España se encuentra en un fuerte desarrollo de este tipo de turismo, que fue iniciado gracias a la Expo de Zaragoza del 2008, y donde ahora se organizan ferias tan importantes como la FIGAN, FIMA... Además, es una ciudad muy bien puntuada tanto por los organizadores de las ferias y los congresos, así como por los asistentes a estos eventos. Por otro

lado, gracias a la mencionada Expo de Zaragoza del 2008 se inició una gran labor para llevar a cabo eventos sostenibles.

## 8. Bibliography

*acs-aec.org*. (junio de 2017). Obtenido de turismo de reuniones: conceptualización y visión regional.

*AEGEE-ZARAGOZA*. (s.f.). Obtenido de *aegee-zaragoza.org*: <https://www.aegee-zaragoza.org/ciudad>

Bahillo, C. G., & Villaroya, J. S. (2008). *La exposición internacional*. Zaragoza.

bilbao, h. s. (2019). *hotelseminariodebilbao.com*. Obtenido de hotel seminario de bilbao.

Brundtland, G. H. (1987). *asamblea general de las naciones unidas*. Obtenido de un.org: <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml#:~:text=Se%20define%20%20%20desarrollo%20sostenible,para%20satisfacer%20sus%20propias%20necesidades%20%20>

Bueno, P. (27 de octubre de 2022). España, líder como destino del turismo MICE. *SIGLO XXI*.

Canalís, X. (27 de enero de 2023). *Hosteltur*. Obtenido de *hosteltur.com*: [https://www.hosteltur.com/155274\\_barcelona-tendra-menos-congresos-en-2023-pero-mas-visitantes-mice.html](https://www.hosteltur.com/155274_barcelona-tendra-menos-congresos-en-2023-pero-mas-visitantes-mice.html)

congresos, z. (s.f.). *memoria actividades*. Obtenido de zaragoza congresos: [www.zaragozacongresos.es](http://www.zaragozacongresos.es)

*encuesta de turismo de residentes*. (2023). Obtenido de *dataestur*: <https://www.dataestur.es/general/etr/>

*encuesta de turismo de residentes*. (2023). Obtenido de *dataestur*: <https://www.dataestur.es/general/etr/>

*EXCELTUR*. (s.f.). Obtenido de *exceltur.org*: <https://www.exceltur.org/pib-turistico-espanol/#:~:text=El%20a%C3%B1o%202022%20supone%20la,la%20econom%C3%ADa%20espa%C3%B1ola%20en%202022>.

Galindo, C. (17 de enero de 2023). El turismo supuso el 61% del crecimiento de la economía española en 2022, según *exceltur*. *El País*.

Gonzalez, T. (8 de abril de 2022). *hosteltur*. Obtenido de *hosteltur*.

Gonzalez, T. (2022). La recuperación plena del sector MICE llegará en 2024. *HOSTELTUR*. Obtenido de [https://www.hosteltur.com/150972\\_la-recuperacion-plena-del-sector-mice-llegara-en-2024.html](https://www.hosteltur.com/150972_la-recuperacion-plena-del-sector-mice-llegara-en-2024.html)

GOV.CO. (s.f.). Obtenido de culturarecreacionydeporte.gov.co:  
<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/bogotanitos/de-la-la-z/turismo#:~:text=La%20historia%20del%20turismo%20es,las%20Olimpiadas%20cada%20cuatro%20a%C3%B1os.>

hosteltur. (enero de 2023). Obtenido de hosteltur.com: [https://www.hosteltur.com/156346\\_el-turismo-extranjero-en-espana-arranca-2023-con-un-aumento-anual-del-66.html](https://www.hosteltur.com/156346_el-turismo-extranjero-en-espana-arranca-2023-con-un-aumento-anual-del-66.html)

hosteltur. (11 de marzo de 2023). Obtenido de hosteltur.com: [https://www.hosteltur.com/156444\\_tendencia-high-touch-la-necesidad-de-contacto-humano-estimula-el-mice.html](https://www.hosteltur.com/156444_tendencia-high-touch-la-necesidad-de-contacto-humano-estimula-el-mice.html)

hosteltur.com. (7 de febrero de 2022). Obtenido de las tres tendencias del turismo extranjero que desvela frontur : [https://www.hosteltur.com/149611\\_las-tres-tendencias-del-turismo-extranjero-que-desvela-frontur.html](https://www.hosteltur.com/149611_las-tres-tendencias-del-turismo-extranjero-que-desvela-frontur.html)

IDCONGRESS. (26 de septiembre de 2019). Obtenido de idcongress.es: <https://www.idcongress.es/blog/cifras-turismo-mice>

importancia. (s.f.). Obtenido de importancia.org: <https://www.importancia.org/turismo.php#:~:text=El%20turismo%20es%20actualment e%20una,no%20vive%20de%20manera%20permanente.>

Menéndez, s. d. (s.f.). *turismo de negocios vs turismo cultural*. Obtenido de ibdigital.uib.es: [https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/turismeCultural/index/assoc/TurismeCultural\\_2020Tom0/2pp127.dir/TurismeCultural\\_2020Tom02pp127.pdf](https://ibdigital.uib.es/greenstone/sites/localsite/collect/turismeCultural/index/assoc/TurismeCultural_2020Tom0/2pp127.dir/TurismeCultural_2020Tom02pp127.pdf)

Morillo-Velarde, M. M. (septiembre de 2016). *el turismo MICE. Analisis del turismo de reuniones de la ciudad de Cartagena* . Obtenido de repositorio.upct.es: <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5700/tfm-mu%C3%B1-tur.pdf?sequence=1#:~:text=La%20industria%20que%20engloba%20el,de%20los%20of erentes%20y%20demandantes.>

Ostelea. (14 de enero de 2021). Obtenido de ostelea.com: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/organizacion-de-eventos/influencia-del-turismo-mice-y-las-caracteristicas-que-lo-definen>

OSTELEA. (25 de abril de 2022). Obtenido de ostelea.com: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/cuales-son-los-impactos-negativos-y-positivos-del-turismo#:~:text=Impactos%20del%20turismo%20en%20el,contaminaci%C3%B3n%20arquitect%C3%B3nica%20entre%20muchas%20otras.>

palacio de congresos de zaragoza. (2023). Obtenido de feriazaragoza.es: <https://www.feriazaragoza.es/recintos/palacio-de-congresos>

portal oficial de turismo de españa. (1973). Obtenido de <https://www.spain.info/es/>

Pueyo, A. B. (2009). *estrategia aragonesa de cambio climatico y energias limpias* . Obtenido de compras verdes: [file:///C:/Users/albam/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps\\_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/4/Attachments/catalogo\\_comprasverdes\[3567\].pdf](file:///C:/Users/albam/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunicationsapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/4/Attachments/catalogo_comprasverdes[3567].pdf)

recha, I. I. (2021). *zaguan.unizar.es*. Obtenido de unizar: <https://zaguan.unizar.es/record/108805/files/TAZ-TFG-2021-4033.pdf>

Rodriguez, C. L. (24 de abril de 2012). *Portal de revistas scientificas*. Obtenido de <https://ojs.ehu.eus/index.php/hc/article/view/5930>

*rrppfu.files.wordpress.com*. (2012). Obtenido de tipologia y clasificacion de los eventos.

Sancho, A. (s.f.). *OMT*. Obtenido de OMT: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

Santamarta, D. A. (julio de 2019).  *analisis del turismo de eventos y congresos*. Obtenido de [buleria.unileon.es](https://buleria.unileon.es): <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/11158/TFG%20Saurina%20Santamarta%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SCB. (16 de marzo de 2023). Obtenido de [scb.es](https://scb.es): [https://scb.es/asambleapalma2023/230316\\_FEMP\\_Demanda\\_Industria\\_Reuniones\\_Presentacion%20Angel\\_Rev01.pptx](https://scb.es/asambleapalma2023/230316_FEMP_Demanda_Industria_Reuniones_Presentacion%20Angel_Rev01.pptx)

*Spain Convention Bureau*. (2019). Obtenido de [scb.es](https://scb.es): <https://scb.es/scb/>

*Spain Convention Bureau*. (2023). Obtenido de [scb.es](https://scb.es): <https://scb.es/en/destinos-scb/>

*turespaña*. (2023). Obtenido de [tourspain.es](https://www.tourspain.es): <https://www.tourspain.es/es/eventos-ferias/ibtm-world-barcelona/#:~:text=Barcelona%2C%2028%20de%20noviembre%20de%202023%20%2D%2028%20de%20noviembre%20de%202023&text=IBTM%20World%20es%20una%20de,%2C%20incentivos%2C%20congresos%20y%20eventos>.

*turismodearagon.com*. (febrero de 2019). Obtenido de desestacionalizacion de la demanda turistica de aragon: <https://www.turismodearagon.com/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Desestacionalizaci%C3%B3n-Turismo-Arag%C3%B3n-enero-2019.pdf>

*turismodearagon.com*. (2021-2024). Obtenido de [turismodearagon.com](https://www.turismodearagon.com): [https://www.turismodearagon.com/wp-content/uploads/2021/09/PAET\\_2021\\_2024-1.pdf](https://www.turismodearagon.com/wp-content/uploads/2021/09/PAET_2021_2024-1.pdf)

*Unwto*. (s.f.). Obtenido de [unwto.org](https://www.unwto.org): <https://www.unwto.org/es/turismo#:~:text=El%20turismo%20se%20ha%20convertido,l a%20competencia%20entre%20los%20destinos>.

*zaragoza congresos.* (2023). Obtenido de zaragoza.es:  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/zcb/eventos/servicio/cultura/evento/programa/13?year=2023>

*Zaragoza congresos.* (2023). Obtenido de zaragoza.es:  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/zcb/corporativo/>

*zaragoza.es* . (2008). Obtenido de expo zaragoza 2008 "agua y desarrollo sostenible":  
[http://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/cda/guia\\_expo2008\\_2013.pdf](http://www.zaragoza.es/contenidos/medioambiente/cda/guia_expo2008_2013.pdf)

*zaragoza.es.* (3 de marzo de 2022). Obtenido de zgz:  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/es-util/servicio/noticia/detail/318922>

ZCB. (2022). Obtenido de zaragoza congresos: memoria de actividades

ZCB. (2023). Obtenido de zaragoza congresos: memoria de actividades

ZCB, s. (s.f.). *Zaragoza congresos.* Obtenido de zaragoza.es:  
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/turismo/zcb/organiza-tu-evento/servicio/empresa-zcb/16995>

ZGZ *te quiere.* (2023). Obtenido de www.zaragoza.es: <https://www.zaragoza.es/sede/portal/zgz-te-quiere/>

