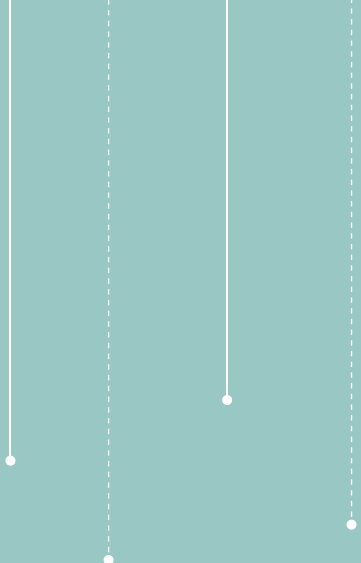


Libro de actas Proceedings book

III International Conference
Health and Wellbeing in Sustainable Destinations:
Indicators for Responsible Tourism. Lanzarote - 2019

III Conferencia Internacional
Salud y Bienestar en Destinos Sostenibles:
indicadores de Turismo Responsable. Lanzarote - 2019



***“Not sharing
is not caring”***

www.healthtourism.ulpgc.es

#HealthtourismIz

ISBN 978-84-120331-8-2

Deposito legal: *Pendiente*

Index / Índice:

I. Presentation / Presentación

II. Programme 2019 / Programa 2019

III. Lectures conference 2018: proposal for debate / Ponencias conferencia 2018: propuesta para el debate 2019

1. Análisis del turismo y condiciones de trabajo.

J. Rosa Marrero Rodríguez. Departamento de Sociología y Antropología de la Universidad de La Laguna

2. Desarrollo de un programa de entrenamiento para mejorar el bienestar laboral. **Pedro R. Gil-Monte.**

Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSCO). Universitat de València

IV. Sumaries Conference 2019 / Resúmenes Conferencia 2019

A. Keynote speakers / Ponencias marco

1. Jafar Jafari
2. F. Xavier Medina
3. László Puczko
4. Melanie K. Smith

B. Panel Discussion / Mesas Redondas

Panel Discussion I / Mesa redonda I:
People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations - Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

5. Sergio Moreno Gil
6. José Guillermo Díaz Montañés
7. Santiago Melián González
8. Benigno López Martín
9. Javier Suarez
10. Antonio Á. Moreno González

Panel Discussion II/ Mesa redonda II:
Tourism Experience with the Health Product - Experiencia turística con el producto de salud

11. Carlos Abella Picazo,
12. José Antonio Fraiz Brea
13. Mónica Fuentes Ferrer,
14. Héctor Fernández Manchado
15. Pablo de la Joya Escobar
16. Carmen García Manzano

C. Workshops

I. "Re-Position Seaside Destinations as Wellness Destinations". Melanie K. Smith (4. see Keynote speakers / ver ponencias marco)

II. "Health Destinations Development and Competitiveness". László Puczko (3. see Keynote speakers / ver ponencias marco)

III. "Turismo 'Rosquilla': creando valor y bienestar 'seguro y justo'"

17. Orla de Diez
18. Myriam Barros

Moderators / Moderadoras

19. Heredina Fernández Betancort
 20. M. Paz Llorente Sánchez
 21. María José Álvarez Comino
-

V. Presentations Sessions / Comunicaciones

Group 1 / Grupo 1 (English)

1. Richard W. Benfield
2. Joana Lopes, Zélia Breda & Emese Panyik
3. Emel Yalçın & Medet Yolal
4. Heredina Fernández-Betancort & Agustín Santana-Talavera
5. Ning (Chris) Chen & Rohail Ashraf
6. Emese Panyik & Zélia Breda
7. Pablo Alonso González & Eva Parga-Dans

Group 2 / Grupo 2 (Spanish)

1. M. Paz Llorente
 2. Judit Hidalgo y Gemma Arribas
 3. Mariángeles Tapia Soler
 4. Enrique Torres Bernier
 5. Oscar Amador y Ana María Gomáriz
 6. Marcello Tomé
-

VI. Lanzarote Declaration on Health and Wellbeing for Sustainable Destinations: The Top10 key Indicators for Responsible Tourism and Health / Declaración de Lanzarote sobre la salud y el bienestar en destinos sostenibles: Los 10 indicadores clave para el turismo responsable en salud

(To be included after the conference / Se incluirá al finalizar la conferencia)

Presentation



I. Presentation

Presentación

The conference on health and wellbeing in sustainable destinations will be dedicated to the analysis and debate of indicators for the development of responsible tourism which promotes health as a tourism product and experience for both tourists and residents alike.

Two framework papers and two panels of experts will be organized with a varied representation of researchers, agents and professionals linked to both health, sustainability and responsible tourism. We will also have a space dedicated to the presentation of communications based on research or experiences of good practices related to the theme of the conference.

In this provisional document we have included the summaries of the presentations and the brief biographical note of each speaker. In the end the works that have been presented as free communications are included. We add two framework presentations of the 2018 conference to introduce them in the debate. However, we have included in the original language in which they were sent by the authors, both in English and Spanish.

We appreciate the great reception and varied participation of professionals from both sectors, health and tourism. We wish you enjoy these days in Lanzarote with a productive exchange of experiences and knowledge generation.

La conferencia sobre salud, bienestar y destinos sostenibles estará dedicada al análisis y debate de indicadores para el desarrollo de un turismo responsable que promueva la salud como producto turístico y experiencia tanto para turistas como para residentes.

Se organizarán dos ponencias marco y dos paneles de expertos con una variada representación de investigadores, agentes y profesionales vinculados a ambas la salud, la sostenibilidad y el turismo responsable. Además contaremos con un espacio dedicado a la presentación de comunicaciones basadas en investigaciones o experiencias de buenas prácticas relacionadas con la temática de la conferencia.

En este documento provisional hemos incluido los resúmenes de las presentaciones y la breve nota biográfica de cada ponente. Al final se incluyen los trabajos que se han presentado como comunicaciones libres. Añadimos dos ponencias marco de la conferencia 2018 para introducirlas en el debate. Sin embargo, hemos incluido en el idioma original en el que han sido enviados por los autores, tanto en inglés como en español.

Agradecemos la gran acogida y variada participación de profesionales de ambos sectores, salud y turismo. Les deseamos disfruten estos días en Lanzarote con un productivo intercambio de experiencias y generación de conocimiento.



Program

Domingo,
15 diciembre:
Recepción de bienvenida

10:00 - 20:00 "Healthy Tour"
Actividad pre-conferencia (aforo limitado, requiere inscripción)

Lunes,
16 diciembre
Traducción simultánea

09:00 - 09:30 Acto de apertura:
Intervención de autoridades

09:30 - 10:30 Conferencia: "Un buen lugar para vivir es un buen lugar para visitar. Bienestar del residente permanente y satisfacción del turista transitorio". Dr. Jafar Jafari, University of Wisconsin-Stout (USA)

10:30 - 11:00 Descanso

11:00 - 13:00 Mesa redonda I:
Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

Participantes:

Dr. Sergio Moreno Gil, Consejería de Turismo, Gobierno de Canarias

D. José Guillermo Díaz Montañés, ARTIEM y Thinktur.

Dr. Santiago Melián González, TIDES / Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

D. Javier Suarez,

PY Hotels & Resort and GEHOCAN

D. Benigno López Martín, Instituto Canario de Seguridad Laboral, Gobierno de Canarias

Modera: **Dra. Heredina Fernández Betancort**, E. Universitaria de Turismo de Lanzarote

13:00 - 14:00 Debate sobre los ODS para el turismo responsable
Salud, gastronomía y patrimonio local en la sostenibilidad del turismo

Dr. F. Xavier Medina, UNESCO Chair on Food, Culture and Development, UOC

Dr. László Puczko, Founder de Health Tourism Worldwide, Hungría

Presenta: **D. Ángel Vázquez**, Turismo, Economía, Agricultura, Ganadería y Pesca, Cabildo de Lanzarote

14:00 - 16:00 Almuerzo

16:00 - 17:00 Conferencia: "Conceptos de eco-bienestar en turismo"

Dra. Melanie K. Smith, Budapest Metropolitan University (Hungría)

17:00 - 19:00 Mesa redonda II:
Experiencia turística con el producto de salud

Participantes:

D. Carlos Abella Picazo, Clúster Español de Turismo de Salud-Spaincares

Dr. José Antonio Fraiz Brea, Universidad de Vigo

Dña. Mónica Fuentes Ferrer, Turismo de Tenerife

D. Héctor Fernández Manchado, Turismo Lanzarote

D. Antonio Á. Moreno González, TIDES / Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

D. Pablo de la Joya Escobar

PROEXCA, Gobierno de Canarias

Modera: **Dña. M. Paz Llorente Sánchez**, Canary Medical Key

Martes,
17 diciembre
Sesiones Paralelas (*)

Workshops:

Sala I (sesión en inglés)

09:00 - 10:30 Taller I: "Re-Position Seaside Destinations as Wellness Destinations"

Dra. Melanie K. Smith, Budapest Metropolitan University

Sala II (sesión en inglés)

09:00 - 10:30 Taller II: "Health Destinations Development and Competitiveness"

Dr. László Puczko, Fundador, Health Tourism Worldwide, Hungary

Sala III (sesión en español)

09:00 - 10:30 Taller III: "Turismo 'Rosquilla': creando valor y bienestar 'seguro y justo'"

Orla de Díez y Myriam Barros, Tagoro / TIDES -ULPGC y Asociación las Kellys

10:30-11:00 Descanso



Sesión en inglés



11:00 - 12:00 / Grupo 1: Sala I

12:00 - 13:00 / Grupo 1: Sala I



Sesión en español



11:00 - 12:00 / Grupo 2: Sala II

12:00 - 13:00 / Grupo 2: Sala II

Comunicaciones libres (*)

11:00 - 13:00 Comunicaciones científicas y experiencias de buenas prácticas en destinos sostenibles con el producto turístico de salud

(*) Los horarios podrán sufrir modificaciones, se notificará con antelación.

11:00 - 12:00 - Grupo 1: Sala I

(Sesión en inglés)

1. *Health and Horticulture: The Role of Botanic Gardens in Bridging the Gap between Tourists, Health and the Natural World.* **Richard W. Benfield**, Central Connecticut State University, USA

2. *Holistic Tourism and its Potential for Personal Development.* **Joana Lopes, Zélia Breda y Emese Panyik**. University of Aveiro, Portuguese Catholic University, Portugal Research Unit on Governance, Competitiveness and Public Policies, Portugal

3. *Impacts of Cycling Motivations on Participants' Wellbeing.* **Emel Yalçın**, Independent Researcher, Turkey & Medet Yolal Anadolu University, Turquía

Presenta: *Enrique Torres Bernier*, Universidad de Málaga

12:00 - 13:00 - Grupo 1: Sala I

(Sesión en inglés)

4. *Exploring Tourists' Perceptions of Health and Destinations. The case of La Palma (Canary Islands).* **Antonio A. Moreno González, Carmelo J. León González, Carlos Fernández**

Hernández, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria / TIDES- Instituto Universitario de Turismo & Desarrollo Económico Sostenible, España

5. *Sustainable Resilience Destinations for Health and Jobs: the case of Lanzarote*. **Heredina Fernández-Betancort**, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote & **Agustín Santana-Talavera**, Universidad de La Laguna, España

6. *Resident Well-being and Behaviours under on-going Terror. Threats*. **Ning (Chris) Chen**, University of Canterbury, New Zealand, **Rohail Ashraf**, King Abdulaziz University, Saudi Arabia

7. *Raising Awareness of Sustainable Tourism in small-scale Cities. The case of Braga*. **Emese Panyik** Catholic University of Portugal; & **Zélia Breda** University of Aveiro, Governance, Competitiveness and Public Policies Research Unit, Portugal

8. *Health and Wine: revealing the Properties of Vino de Tea (Pine Wine), a Unique Gastronomic Product from La Palma (Canary Islands)* **Pablo Alonso González**, Institute of Heritage Sciences, National Spanish Research Council (Incipit-Csic) **Eva Parga-Dans**, University of A Coruña (Spain)

Presenta: *F. Xavier Medina*,
Universitat Oberta de Catalunya

11:00-12:00 - Grupo 2: Sala II
(Sesión en español)

1. *La intermediación en la experiencia con el turismo médico y de salud*. **M. Paz Llorente**, Canary Key Consulting, España

2. *Andorra: destino de turismo de salud*. **Judit Hidalgo y Gemma Arribas**, Actua Invest in Andorra, Andorra

3. *Experiencia del turismo médico en Barcelona*. **Mariángeles Tapia Soler**, Institut IMOR (Grupo Atrys), España

4. *Datos sobre el turismo de salud en Lanzarote*. **Noelia Castellano Guillén**, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, España

Presenta: *María José Álvarez Comino*,
Salus Infirorum - Universidad Pontificia de Salamanca.

12:00 - 13:00 - Grupo 2: Sala II (Sesión en español)

1. *El turismo del mar como base para el desarrollo local sostenible*. **Enrique Torres Bernier**, Universidad de Málaga, España

2. *Aproximación a la Definición de Turismo Saludable*. **Oscar Amador y Ana María Gomáriz**, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote / Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España

3. *Miedo Social: inseguridad y malestar en los destinos turísticos*. **Marcello Tomé**, Universidade Federal Fluminense, Brasil

Presenta: *Eduardo Parra López*,
Universidad de La Laguna.

13:00 - 14:00 Clausura
Presentación de conclusiones de la conferencia

Programme



Sunday,
December 15th:
Welcome reception

10:00 - 20:00 "Healthy Tour"
Pre-conference activities (limited seating, registration required)

Monday,
December 16th:
Simultaneous translation

09:00 - 09:30 Opening session:
Authorities intervention

09:30 - 10:30 Conference: "A Nice Place to Live is a Nice Place to Visit Satisfaction of Tourists vis-à-vis Wellbeing of Residents"

Dr. Jafar Jafari, University of Wisconsin-Stout (USA)

10:30 - 11:00 Coffee break

11:00 - 13:00 Panel Discussion I: People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations

Participants:

Dr. Sergio Moreno Gil, Consejería de Turismo, Gobierno de Canarias

D. José Guillermo Díaz Montañés, ARTIEM y Thinktur.

Dr. Santiago Melián González, TIDES / Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

D. Javier Suarez,

PY Hotels & Resort and GEHOCAN

D. Benigno López Martín, Instituto Canario de Seguridad Laboral, Gobierno de Canarias

Moderator: Dr. Heredina Fernández Betancort, E. Universitaria de Turismo de Lanzarote

13:00 - 14:00 Debate about SDG in Responsible Tourism

Health, Gastronomy and Local Heritage for the Sustainability of Tourism

Dr. F. Xavier Medina, UNESCO Chair on Food, Culture and Development, UOC

Dr. László Puczko, Founder de Health Tourism Worldwide, Hungary

Session Chair: D. Ángel Vázquez, Turismo, Economía, Agricultura, Ganadería & Pesca, Cabildo de Lanzarote

14:00 - 16:00 Lunch

16:00 - 17:00 Conference: "Eco-Wellness Concepts in Tourism"

Dr. Melanie K. Smith, Budapest Metropolitan University

17:00 - 19:00 Panel Discussion II: Tourism Experience with the Health Product

Participants:

D. Carlos Abella Picazo, Clúster Español de Turismo de Salud-Spaincares

Dr. José Antonio Fraiz Brea, Universidad de Vigo

Dña. Mónica Fuentes Ferrer, Turismo de Tenerife

D. Héctor Fernández Manchado, Turismo Lanzarote

D. Antonio Á. Moreno González, TIDES / Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

D. Pablo de la Joya Escobar

PROEXCA, Gobierno de Canarias

Moderator: Dña. M. Paz Llorente Sánchez, Canary Medical Key

Tuesday,
December 17th:
Parallel Sessions (*)

Workshops:

Room I (Session in English)

09:00 – 10:30 Taller I: “Re-Position Seaside Destinations as Wellness Destinations”

Dr. Melanie K. Smith, Budapest Metropolitan University

Room II (Session in English)

09:00 – 10:30 Taller II: “Health Destinations Development and Competitiveness”

Dr. László Puczko, Fundador, Health Tourism Worldwide, Hungary

Room III (Session in Spanish)

09:00 – 10:30 Taller III: “Turismo ‘Rosquilla’: creando valor y bienestar ‘seguro y justo’

Orla de Díez and Myriam Barros, Tagoro / TIDES-ULPGC & Asociación las Kellys

10:30–11:00 Coffee break



Session in English

11:00 – 12:00 / Group 1: Room I



12:00 – 13:00 / Group 1: Room I



Session in Spanish

11:00 – 12:00 / Group 2: Room II



12:00 – 13:00 / Group 2: Room II

Presentations Sessions (*)

11:00 – 13:00 Scientific Communications and Good Practice Experiences in Sustainable Destinations with Touristic Health Products

(*) Schedule is subject to change. You will be notified of any changes.

11:00 – 12:00 – Group 1: Room I
(Session in English)

1. Health and Horticulture: The Role of Botanic Gardens in Bridging the Gap between Tourists, Health and the Natural World. Richard W. Benfield, Central Connecticut State University, USA

2. Holistic Tourism and its Potential for Personal Development. Joana Lopes, Zélia Breda y Emese Panyik. University of Aveiro, Portuguese Catholic University, Portugal Research Unit on Governance, Competitiveness and Public Policies, Portugal

3. Impacts of Cycling Motivations on Participants’ Wellbeing. Emel Yalçın, Independent Researcher, Turkey & Medet Yolal Anadolu University, Turquía

Session Chair: Enrique Torres Bernier, Universidad de Málaga

12:00 – 13:00 – Group 1: Room I
(Session in English)

4. Exploring Tourists’ Perceptions of Health and Destinations. The case of La Palma (Canary Islands). Antonio A. Moreno González, Carmelo J. León

León González, Carlos Fernández Hernández, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria / TIDES- Instituto Universitario de Turismo & Desarrollo Económico Sostenible, Spain

5. *Sustainable Resilience Destinations for Health and Jobs: the case of Lanzarote.*

Heredina Fernández-Betancort, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote & **Agustín Santana-Talavera**, Universidad de La Laguna, Spain

6. *Resident Well-being and Behaviours under on-going Terror. Threats.* **Ning (Chris) Chen**, University of Canterbury, New Zealand, **Rohail Ashraf**, King Abdulaziz University, Saudi Arabia

7. *Raising Awareness of Sustainable Tourism in small-scale Cities. The case of Braga.* **Emese Panyik** Catholic University of Portugal; & **Zélia Breda** University of Aveiro, Governance, Competitiveness and Public Policies Research Unit, Portugal

8. *Health and Wine: revealing the Properties of Vino de Tea (Pine Wine), a Unique Gastronomic Product from La Palma (Canary Islands)* **Pablo Alonso González**, Institute of Heritage Sciences, National Spanish Research Council (Incipit-Csic) **Eva Parga-Dans**, University of A Coruña (Spain)

Session Chair: *F. Xavier Medina*, Universitat Oberta de Catalunya

11:00-12:00 - Group 2: Room II
(Session in Spanish)

1. *La intermediación en la experiencia con el turismo médico y de salud.* **M. Paz Llorente**, Canary Key Consulting, España.

2. *Andorra: destino de turismo de salud.* **Judit Hidalgo y Gemma Arribas**, Actua Invest in Andorra, Andorra.

3. *Experiencia del turismo médico en Barcelona.* **Mariángeles Tapia Soler**, Institut IMOR (Grupo Atrys), España.

4. *Datos sobre el turismo de salud en Lanzarote.* **Noelia Castellano Guillén**, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, España.

Session Chair: *María José Álvarez Comino*, Salus Infirorum - Universidad Pontificia de Salamanca: - - - - -

12:00 - 13:00 - Group 2: Room II
(Session in Spanish)

1. *El turismo del mar como base para el desarrollo local sostenible.* **Enrique Torres Bernier**, Universidad de Málaga, España.

2. *Aproximación a la Definición de Turismo Saludable.* **Oscar Amador y Ana María Gomáriz**, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote / Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España.

3. *Miedo Social: inseguridad y malestar en los destinos turísticos.* **Marcello Tomé**, Universidade Federal Fluminense, Brasil.

Chair: *Eduardo Parra López*, Universidad de La Laguna.

13:00 - 14:00 Closing Address
Presentation of Conclusions of the Conference

The background is a teal-colored image featuring a dynamic water splash in the upper right quadrant. Below the splash, dark, jagged rocks are visible, partially submerged in water. The water's surface is calm, reflecting the rocks and the splash above. A thin, vertical white dashed line runs down the right side of the image, starting from the top edge and extending towards the bottom.

Lectures conference

III. Lectures conference 2018: Proposal for debate

Ponencias conferencia 2018: propuesta para el debate 2019

En los últimos años hemos visto como ha aumentado el impacto de los problemas de salud mental asociados al trabajo, llegando a convertirse en un tema principal de estudio de las organizaciones sanitarias y laborales. Desde el 2017 Organización Mundial de la Salud (OMS) ha intensificado sus acciones dirigidas a favorecer la salud mental en el entorno laboral. Entre otras esta razón motivo la celebración de la II Conferencia sobre Salud y Turismo (Lanzarote, 2018), donde se puso de relieve el desfase o atención desigual a la prevención de los riesgos psicosociales, con el objetivo de crear sinergias dirigidas a continuar potenciando la investigación y las buenas prácticas en salud y turismo. Un segundo objetivo ha sido el: crear espacios de debate, intercambio y colaboración entre los ámbitos académico (universidad) y profesional (empresas turísticas y centros sanitarios) que fomente la cultura de la atención a la salud en un sentido amplio, desde un marco de actuación conjunta de distintos actores (stakeholders): administración, empresa, servicios de salud laboral y trabajadores/as. Lo que planteamos desde el desarrollo de modelos de gobernanza que incluyan el bienestar social y la promoción de la salud como compromiso de destinos turísticos sostenibles. A continuación incluimos un resumen de las ponencias marco para el debate.

1. Análisis del turismo y condiciones de trabajo

J. Rosa Marrero Rodríguez. Departamento de Sociología y Antropología de la Universidad de La Laguna. Lanzarote, Octubre 2018

Las condiciones de trabajo hacen referencia a dimensiones físicas, psicológicas y organizativas en el espacio laboral; ello implica hoy día también a las dimensiones contractuales. Además, están relacionadas con las características más generales del mercado de trabajo. El cual no es un mercado de cualquier tipo, dado que cuando se habla de mercados, se hace referencia a espacios donde la relación entre oferta y demanda está regulada a través de los precios. Pero en el caso del mercado de trabajo, esto no es exactamente así.

Y es que las personas no son producidas para ser mercancías, no dejan de ser personas cuando entran en el mercado de trabajo (siguen teniendo personalidad, sentimientos, problemas, proyectos...). Pero la lógica económica capitalista (búsqueda del beneficio) tiende a la mercantilización. Por tanto a convertir a las personas en mercancías. Esto problematiza la relación entre lógica económica y lógica psico-social. Uno de los problemas actuales, derivados de las complejas y contradictorias relaciones entre lógica económica y lógica psico-social, tiene que ver con las dificultades para compatibilizar flexibilidad (empresarial) y seguridad (de los empleados).

Por otro lado, las condiciones laborales se dan en un contexto en el que confluyen diversos actores: empleadores, empleados, administración pública, autónomos y sindicatos. Cada grupo de actores tiene necesidades y exigencias diferentes. Y el poder de negociación es relativo según características de los actores.

En el mercado de trabajo español, el desempleo sigue siendo alto, se observa una cronificación de la dualización y congelación de los salarios. El 26,8% de los asalariados tiene un contrato temporal (datos de 2018), hay un incremento de ocupados con jornada a tiempo parcial (hasta el 15% actual), más de la mitad estas personas declaran haber aceptado este tipo de jornada por no haber podido

encontrarla a tiempo completo; y tras la crisis de 2008, se han incrementado los contratos de corta duración (25% total contratos duración máxima 1 semana) y las recontractaciones (las fuentes son EPA-INE y Felgueroso y otros (2018).

Por otro lado, el impacto del desempleo, de la temporalidad y de los contratos de corta duración está desigualmente repartido entre los diferentes colectivos, atendiendo a edad, género, nivel de estudios y nacionalidad. En cuanto a las condiciones laborales están influidas por las características del puesto y del sector de actividad. Pero también por la legislación y cultura preventiva. Ahora bien, es posible que no todas las personas vivan sus particulares condiciones laborales de la misma manera.

En cuanto al sector turístico, cabe destacar las particularidades que presenta la delimitación del sector, la presencia estructural de estacionalidad (lo que conduce a prácticas empresariales de flexibilización), dada la incertidumbre temporal, social y material presente en dicha actividad. Cabe destacar también la heterogeneidad de ocupaciones y competencias, con la consiguiente cantidad variable de competencias sociales. Esto supone que también el perfil de los empleados es heterogéneo. En cuanto a los datos, en el sector turístico canario (las fuentes son EPA, Afiliaciones a la Seguridad Social, y Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo),

- El 14% ocupados son autónomos
- El 43% de los ocupados son mujeres
- El 35,4% tienen contratos temporales
- El 26,1% de las afiliaciones suponen un contrato a tiempo parcial
- El 28% tiene estudios superiores (España, EPA 2017). Sin embargo, el nivel educativo ha mejorado progresivamente en el sector en las últimas décadas, aunque a veces se convierte en sobrecualificación (Datos Seguridad Social segundo trimestre 2018, ISTAC)
- El 30,5% trabaja habitualmente más de 40 horas semanales (21% más 50 horas semanales, hostelería 2015 EPA)
- El 35% no trabaja el mismo número de horas todos los días laborales
- La mitad de los empleados trabaja 6 o más días a la semana
- El 30,5% trabaja habitualmente más de 40 horas semanales (21% más 50 horas semanales, hostelería 2015 EPA)
- El 35% no trabaja el mismo número de horas todos los días laborales
- La mitad de los empleados trabaja 6 o más días a la semana
- El 22,5% declara que en su trabajo sufre posiciones dolorosas o fatigantes casi siempre
- El 24% trata con personas enfadadas siempre o casi siempre
- El 52,6% declara que trabaja a gran velocidad
- Para el 75% de los entrevistados su trabajo principal implica realizar tareas monótonas
- El 34,1% cree que el trabajo influye de forma negativa en su salud
- El 28,9% cree que no será capaz de hacer este trabajo cuando tenga 60 años
- El 87,5% declara estar bien informado sobre los riesgos de su trabajo
- La formación pagada por el empleador es menos frecuente que en el conjunto de los ocupados (71,5% - 65,7%); pero también es menos frecuente que lo financien los propios empleados, y que lo realicen los supervisores
- La satisfacción general con las condiciones de trabajo es inferior a la declarada por la media de la población ocupada (77,6% - 81,6%)
- El 40,5% tiene ingresos netos máximos de 1000€ mensuales (33,4% general; 30% NC)

Como resumen, plantear que son muchos los indicios que llevan a afirmar que en el sector turístico se dan situaciones que favorecen malas condiciones laborales. Produciéndose una situación donde se enfrentan de forma contradictoria la lógica económica (búsqueda de beneficio y de flexibilidad organizativa) y la lógica de vida (búsqueda de seguridad contractual y satisfacción en el trabajo). Es necesaria y urgente una mejora de las condiciones laborales en el sector turístico.

Bibliografía

- Felgueroso, F., García-Pérez, J. I. y Jansen, M. (2018). **La contratación temporal en España: nuevas tendencias, nuevos retos.** *Papeles de Economía Española*, (156), 47-61.
- Marrero Rodríguez, J.R., Rodríguez González, P.; Ramos-Henríquez, J.M. (2016). **La flexibilidad laboral en el sector turístico. Un análisis a partir de las ofertas de empleo.** *Estudios y Perspectivas en Turismo*. 25 - 2, pp. 143 - 163.
- Marrero Rodríguez, J.R.; Rodríguez González, P. (2016). **La compleja realidad del empleo turístico canario.** En *¿Existe un modelo turístico canario?*, pp. 124 - 143. Promotur Turismo Canarias, colección Horizonte del Turismo en Canarias/ULL Opina.
- Marrero Rodríguez, J.R. (2015). **La sobrecualificación en el sector turístico: el caso español (1987-2011).** *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 33 - 1, pp. 149 - 168.
- Marrero Rodríguez, J.R.; Abdul-Jalbar, B. (2015). **Las exigencias emocionales en el trabajo. El caso español.** *Papers Revista de Sociología*. 100 - 2, pp. 173 - 193.
- Martín Bello, J.C.; Marrero Rodríguez, J.R. (2015). **Paradise Park: una experiencia exitosa de cambio de cultura en el sector alojativo.** En *Reinventando alojamientos turísticos. Casos de éxito y soluciones innovadoras*. pp. 239 - 257. Cátedra de Turismo-CajaCanarias-ASHOTEL y la Universidad de La Laguna.
- Polanyi, K. (2007). **La gran transformación: crítica del liberalismo económico.** *Fondo de Cultura Económica*.
- Prieto, C. (1989). **¿Mercado de trabajo?.** *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 47, 177-192.

2. Desarrollo de un programa de entrenamiento para mejorar el bienestar laboral ¹

Pedro R. Gil-Monte. Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSCO). Universitat de València

El objetivo de este estudio fue presentar un programa de entrenamiento dirigido al manejo de las emociones, cogniciones, actitudes y conductas con el fin de: (1) Mejorar el manejo de los riesgos psicosociales (fuentes de estrés) en el trabajo. (2) Disminuir los problemas de salud relacionados con trabajo. El programa de entrenamiento tuvo una duración de tres meses con diez sesiones semanales de dos horas y media, en las que se aplicaron los siguientes contenidos y técnicas: contenidos teóricos sobre estrés laboral, riesgos psicosociales y sus consecuencias para la salud, entrenamiento en relajación ericksoniana para manejar las somatizaciones, gestión emocional (entrenamiento focalizado en las emociones para manejar sentimientos de culpa), gestión del diálogo interno (mediante análisis transaccional), entrenamiento en resolución de problemas, autoorganización personal y laboral, entrenamiento en identificación de objetivos y en gestión del tiempo, reestructuración cognitiva (aplicación de los principios de la terapia racional emotiva conductual), negociación del rol laboral y grupos de apoyo social en el trabajo (Gil-Monte, 2019). Se realizó un diseño longitudinal a siete meses con evaluaciones en tres tiempos: antes del inicio del programa, al finalizar y cuatro meses después de su finalización. Los resultados obtenidos presentaron que los participantes del grupo que recibió el programa de entrenamiento, y que presentaban al iniciarlo altos problemas de salud derivados del trabajo, mejoraron su bienestar laboral pues presentaron una reducción de los niveles de estrés y ansiedad, disminuyó su percepción de exposición a riesgos psicosociales en el trabajo (p.e., conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de trabajo, conflictos interpersonales, conflicto trabajo-familia), mejoró su percepción de recursos organizacionales (materiales y sociales, como el apoyo social) y de su capacidad para utilizarlos (autoeficacia) y mejoró su calidad de vida laboral, manifestando percibir menos problemas de salud derivados del trabajo (p.e., burnout, depresión). Aunque el programa se aplicó a docentes, dadas las características del programa y las similitudes entre las condiciones laborales del ámbito educativo con las del sector del turismo, este programa de intervención es válido para ser aplicado con éxito en este contexto laboral.

Referencias

Gil-Monte, P. R. (Coord.) (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): programa de intervención*. Madrid: Pirámide.

¹ La realización del programa de intervención ha sido posible gracias a la financiación recibida del Ministerio de Economía y Competitividad (MINECO), Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación (Ref. proyecto: PSI2013-48185-R).

Summaries conference





01

Jafar Jafari

University of Wisconsin-Stout, USA
Tourism Intelligence Forum, Italy

"A Nice Place to Live is a Nice Place to Visit. Satisfaction of Tourists vis-à-vis Wellbeing of Residents"

"Un buen lugar para vivir en un buen lugar para visitar.
Satisfacción del turista frente al bienestar de los residentes"

Abstract / Resumen

A review of the literature suggests that an overwhelming percentage of published articles and books have the same goal: to conduct research on tourists' motivation, wants, wishes, dreams, expectations, satisfaction, experience, happiness, willingness to return; or how to attract, receive, accommodate, serve, and pamper them. The intent remains unchanged whether studying the demand or supply side of tourism, examining its infrastructure or superstructure, understanding its past or present, predicting its near or far futures.

Why this single-lens view of tourism and not a double-lens panorama? Does tourism happen in a vacuum? Are tourists vacationing in no-man's land? What tourists call "destination" is actually "home-grounds" to people residing there. They share theirs with tourists, allowing tourism businesses to nest in their midst. Thus, shouldn't both the host and guest populations be studied? Doesn't the success of tourism depend on the sociocultural attractiveness and offerings of the host community? Shouldn't residents as a whole benefit from tourism?

To illustrate, today the home community and the tourism destination are intertwined into a whole, in which tourists are indulged and residents potentially inconvenienced, especially that tourists make their onslaught visits when the "weather" is right while residents stay put. High season or not, Airbnb is worsening the situation by rapidly invading every corner of their "homeland" and hence their lives. The literature suggests that studies of the host are sporadic, with many actually analyzing the community in order to bring out its local "colors" and to offer "the best" to tourists. It is necessary to address this imbalance by coupling economic gains with sociocultural and natural benefits and thus extending tourism's quality of life to residents as well. The host community as a whole, who "gives" much but "receives" little in return (real or perceived), need to be "compensated".

The purpose of this conference presentation is to comment on the "home-grounds" lost and "playgrounds" gained. If tourism is developed with the needs and expectations of both host and guest populations in mind, many of the costs and incongruities attributed to tourism can be mitigated. The time is ripe to opt for synergized host-guest development strategies, to turn talks to walks, to bridge tourism theory and practice, and to make sustainability holistic. The destination a la home community whole promotes well-living and well-being, heightens quality of life, happiness and health for sojourners on vacation and residents year-round. This way, the notion and practice of "tourism for tourists" is evolved to "tourism for tourists and residents". Yes, responsible tourism for all. "A Nice Place to Live is a Nice Place to Visit" (and vice versa).

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Jafar Jafari is Founding Editor, Annals of Tourism Research; Chief Editor, Tourism Social Science Series; Co-editor, Bridging Tourism Theory and Practice; Co-editor, Encyclopedia of Tourism; Co-Founding Editor, Information Technology & Tourism; Co-Founder, TRINET; Founding President, International Academy for the Study of Tourism; and Founding President, Tourism Intelligence Forum. A cultural anthropologist (PhD, University of Minnesota, USA), with BA (English, University of Isfahan, Iran) and BS and MS (hotel and tourism management, Cornell University, USA), he is the recipient of the 2005 UNWTO Ulysses Prize and of a Honorary Doctorate (Universitat de les Illes Balears, Spain), Visiting Professor of the latter institution, as well as Sun Yat-sen University (China), Universitat do Algarve (Portugal), University of Isfahan (Iran), Lifetime Honorary Professorship of Bundelkhand University (India), and professor emeritus of University of Wisconsin-Stout (USA).



F. Xavier Medina

Universitat Oberta de Catalunya (UOC)
UNESCO Chair on "Food, Culture, Development"

"Health, Gastronomy and Local Heritage for the Sustainability of Tourism"

"Salud, gastronomía y patrimonio local en la sostenibilidad del turismo"

Abstract / Resumen

La alimentación: gastronomía, vino y bebidas, pero también agricultura, ganadería, paisajes productivos... tiene un papel cada vez más importante en la experiencia turística de los destinos, frecuentemente como experiencia complementaria, pero cada vez más como motivo principal o central de la decisión del viaje. En contextos de globalización alimentaria como el actual, la alimentación se ha patrimonializado cada vez más y se ha conectado con los mercados turísticos.

En esta intervención reflexionaremos críticamente sobre las intersecciones entre cultura alimentaria, patrimonio, salud, sostenibilidad y turismo. El patrimonio cultural es cambiante, construido a partir de selecciones de elementos considerados como pertenecientes a la propia cultura, excluyendo otros, y sirve a intereses determinados. Por otro lado, sólo muy recientemente aspectos de la cultura inmaterial como la alimentación se han incorporado a las listas de lo "patrimonializable" y, por lo tanto, sólo muy recientemente han oficializado su pertenencia a la cultura y su importancia para nuestras identidades.

Finalmente, el patrimonio cultural es considerado actualmente como un recurso turístico de gran potencial, y la patrimonialización de la "cultura alimentaria" (paisajes productivos, alimentos, platos, vinos y bebidas, rutas, industrias) ocurre ahora en el marco del turismo y de sus relaciones con el desarrollo local. Este hecho puede, en ocasiones, entrar en conflicto con la sostenibilidad alimentaria, ya que, en aras y beneficio del turismo, determinados alimentos son recreados o llevados al límite de sus producciones o elaboraciones.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

F. Xavier Medina. Doctor en Antropología social. Catedrático de antropología social-antropología de la alimentación en la facultad de ciencias de la salud de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), en Barcelona, donde es además el investigador principal del FoodLab: Grupo de investigación interdisciplinario en alimentación, nutrición, sociedad y salud. Es director de la Cátedra Unesco de alimentación, cultura y desarrollo en la misma universidad. Presidente de la International commission on the Anthropology of food and Nutrition (ICAF), una de sus principales líneas de investigación es la que une el turismo con la alimentación y la gastronomía. Es autor de varios libros y de diferentes artículos sobre estas temáticas. Entre sus libros más recientes: Gastronomía y turismo en Iberoamérica (editor con Pilar Leal; Gijón, Trea, 2017); Food, Gastronomy and Tourism. Interdisciplinary perspectives (Mexico, Estudios del Hombre, 2018).



László Puczko

Health Tourism Worldwide – Founder

A. Health, Gastronomy and Local Heritage for the Sustainability of Tourism / Salud, gastronomía y patrimonio local en la sostenibilidad del turismo

B. Workshop II: Health Destinations Development and Competitiveness

Abstract / Resumen

A. Health, Gastronomy and Local Heritage for the Sustainability of Tourism

Destinations can use local resources in various ways and in different tourism forms. The most critical task, however, is the realistic assessment and evaluation of resources and assets, which can be either cultural or natural. Health related activities, elements of local gastronomy or cultural traditions being practiced for hundreds of years can all become fundamental resources for the health minded travellers – just consider the Blue Zone areas. The assessment of destinations being ready and prepared for the health minded guests can be made by using the heatmap approach, which will be discussed during the session. The crucial success factor is the realisation, i.e. destinations can introduce health-type services for non-health tourists, too. The art of destination management is how this can be implemented.

B. Workshop II Health Destination Development and Competitiveness the following abstract can be shared

This workshop is the continuation of the session about Health, Gastronomy and Local Heritage. We look at what steps destination interested in health tourism development should consider. We will look at what competitiveness may mean at destination level and what DMOs and individual players and or should do to improve their positions. We will also play the Health Tourism Bingo!

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Over the past 20 years, László has honed his expertise in product development, experience mapping and design, impact assessment and marketing. He was a manager at KPMG, the global advisory firm's Travel, Leisure and Tourism Group (Europe & Middle East) and served as an advisor on over 100 projects both at destination and property level. He is a frequent presenter at international professional and academic conferences addressing such topics as performance benchmarks, competitive product development, the role of travel in wellbeing and product conceptualization. He is a trainer of marketing and product development at both location and destination levels. László had written and co-authored several benchmark books and articles on health tourism, cultural management and destination marketing including co-authoring *Health Tourism and Hospitality: Spas, Wellness and Medical Travel*. László graduated as an economist specializing in tourism from Budapest University of Economics and holds a PhD on the Environmental Impacts of Tourism from Budapest University of Economics. He is a Certified Management Consultant (CMC) and Past President of the Association of Tourism Consultants in Hungary.



04

Melanie K. Smith

Budapest Metropolitan University

A. Eco-Wellness Concepts in Tourism / Conceptos de eco-bienestar en turismo

B. Workshop I: Re-Position Seaside Destinations as Wellness Destinations

Abstract / Resumen

This presentation will focus on the role of seaside destinations in tourism over time and the current shift towards health and wellbeing. This will include research that has proven the preference in landscape studies for seascapes as well as the growing body of research on 'blue zones' and human health. In addition, the presentation will reflect on health and wellness practices like thalassotherapy in spas. The National Coastal Tourism Academy in the UK estimates that 59% of tourists prefer a coastal/seaside setting for wellness holidays, noting that a high quality natural setting is more important than a good quality spa. Seaside resorts in Europe have often passed through cycles of growth and decline, especially those that became mass package destinations. Hedonic entertainment rather than health motivation became dominant for many decades. However, in recent years, resort regeneration strategies are incorporating more sustainable and eco-friendly solutions that take tourists closer to nature and restore them to health. There are now several 'islands of wellness' (e.g. Ibiza in Spain), 'blue zones' (e.g. Sardinia) and coastal wellbeing destinations (e.g. the health region of Zeeland and the seaside town of Vlissingen in the Netherlands). This presentation reflects on these trends citing examples of good and interesting practice, especially those that adhere also to principles of sustainable development. Questions will also be raised about how to develop even more innovative products and experiences for wellness tourists in seaside destinations.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Associate Professor and Researcher from Budapest Metropolitan University and co-author of the book *Health, Tourism and Hospitality: Spas, Wellness and Medical Travel* (2013) with Dr László Puczkó and co-editor of *The Routledge Handbook of Health Tourism* (2016). She has also worked for more than twelve years on issues relating to health tourism, spas, wellness and wellbeing. She has lectured extensively on these subjects in Hungary, Estonia, Germany and Switzerland, and has published many books, journal articles and chapters in these areas. In addition, she has been an Expert Advisor for the Global Spa Summit (Wellness Tourism and Medical Tourism: Where do Spas Fit?), Gifts of Health (Islamic Wellness Traditions) and ETC/UNWTO (Health Tourism Study), as well as working on projects in the Baltic States and Balkan countries. She has been an invited Keynote Speaker at international Health and Wellness Conferences in numerous countries.



Sergio Moreno Gil

Deputy Minister for Tourism. Canary Islands Government

Panel Discussion / Mesa redonda:

*People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations /
Personas y bienestar en las organizaciones turísticas
responsables*

Abstract / Resumen

La apuesta de Canarias y su modelo turístico se centra en el DESarrollo. No se trata de una apuesta por el crecimiento sino por el Desarrollo. Avanzar en ese modelo es crucial para Canarias y su desarrollo económico y social.

El denominado modelo de "5D": "D" de Diversificación del turismo, "D" de Dispersión (en tiempo y espacio) del turismo, "D" de Diferenciación, "D" de Digitalización, y "D" de "Deslocalización", que se vincula a la mayor internacionalización de nuestra industria turística. Este modelo tiene una clave transversal que la caracteriza, y esta es la sostenibilidad.

Por otra parte, el modelo tiene tres pilares básicos sobre los que debemos invertir para avanzar a largo plazo. Ese DESarrollo, se sustenta en D: Datos e inteligencia, E: Educación y formación, y S: Sociedad y gobernanza.

La Sociedad local es el motivo principal por el que planteamos este modelo de desarrollo y su principal valedora y beneficiaria. La sociedad no solo supone el empleo para el sector, empleo que aspiramos a transformar en más productivo e intensivo en conocimiento; la sociedad como emprendedores, innovadores e inversores en la industria, diseñando productos y experiencia innovadoras; la sociedad como anfitriones y embajadores del destino; la sociedad como agentes del intercambio cultural y el enriquecimiento personal y del turista; la sociedad como co-creadores de la gobernanza del destino, empoderándose del turismo.

Canarias necesita los avances propuestos, porque existe un retorno social claro del mismo. En una situación tan complicada como la que afrontamos, contamos con el apoyo de toda la sociedad para este reto. Si aumentamos la inversión inteligente y social en este sector, estaremos invirtiendo en nuestro futuro.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Director of Institutional Relations UNESCO Chair of Tourism Planning and Sustainable Development. ULPGC. Managing Director at TIDES Tourism and Sustainable Development Institute.

Director of marketing and destination development at TIDES Tourism and Sustainable Development Institute. Universidad Las Palmas de Gran Canaria (4th tourism research center in the European ranking),

In the past, he has worked for Hilton Hotels in Germany, TUI Group Spain, in the quality department, and as a visiting researcher at World Tourism Research Centre (UoC – Canada).

He has written more than 20 books and book chapters, 50 international papers (Annals of Tourism Research, Tourism Management, Journal of Travel Research, International Journal of Tourism Research, Tourism Economics, Journal of Vacation Marketing, International Journal of Hospitality and Leisure Marketing, Journal of Hospitality & Tourism Research, J of Destination Marketing & Management, etc.), and has been invited regularly to talk conferences and seminars in different universities, institutions and companies in more than 30 countries in the world.



Jose Guillermo Diaz Montañés

CEO ARTIEM

Panel Discussion/ Mesa redonda: People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations / Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

Abstract / Resumen

Artiem es una empresa familiar, que nace de una familia empresaria que está en el tránsito de la tercera a la cuarta generación. Como en todas las familias se viven unos VALORES y PRINCIPIOS que tratan de transmitirse de generación a generación que son la base de nuestra CULTURA.

Valores como: La CONFIANZA como base de nuestras relaciones nos permite sentirnos personas valoradas y respetadas, y desde esa confianza, afrontamos con PASIÓN un trabajo que nos llena, y, por lo tanto, transmitimos, contagiamos, ALEGRÍA en lo que hacemos. Si llegamos a este punto es porque, sin duda, decidimos sobre nuestra vida, LIDERAMOS nuestro futuro. Ese liderazgo personal nos lleva a plantearnos nuevos retos, a avanzar, a crecer personal y profesionalmente, a ampliar nuestros límites y salir de la zona de confort, en definitiva, a SUPERARNOS. Para ello, nos comprometemos a explorar nuevas maneras de hacer las cosas y a formarnos, apostamos por INNOVAR. Todo esto que, indudablemente, nos hace crecer como personas, por si sólo no nos daría la felicidad plena, para ello hay que buscar tener un impacto positivo en nuestro entorno, creando prosperidad en éste, teniendo un propósito INCLUSIVO.

Junto con los seis VALORES hay dos PRINCIPIOS que guían todas nuestras decisiones:

1. Trabajar para lograr la prosperidad de nuestros stakeholders, no es solo una responsabilidad como empresa, sino que es una forma de construir ventajas competitivas sostenibles.
2. Lograr colaboradores comprometidos y satisfechos, que proporcionarán bienestar y satisfacción a nuestros clientes buscando la excelencia en el servicio, de tal forma que nos ayuden a crecer de forma competitiva y sostenible.

En tiempos como los actuales de incertidumbre y cambios vertiginosos, en los que la inestabilidad es la norma, tener un PROPÓSITO- misión visión y valores claros- nos ayudará a avanzar. Vivimos en una sociedad cada vez más avanzada en términos de progreso científico, derechos y libertades, mayores avances, ... sin embargo crecen los casos de depresión, angustia, frustración o ansiedad, la crispación se multiplica. Es decir, podríamos afirmar que nuestra sociedad cada vez es más infeliz.

Esta realidad es lo que ha inspirado nuestra MISIÓN cual es "Inspirar a las personas a ser felices". Para hacer realidad nuestra MISIÓN, además de ser fieles a nuestros VALORES y PRINCIPIOS nos apoyamos en los consejos del profesor de Harvard Tal-Ben Shahr, ayudando a:

1. Construir relaciones profundas y duraderas.
2. Simplificar nuestra vida
3. Llevar un estilo de vida saludable
4. Dejar que las emociones fluyan
5. Expresar gratitud
6. Realizar actividades que proporcionen significado y placer.

Éstos tratamos de implementarlos en el corto plazo en nuestros procesos y políticas, y en el medio y largo plazo en las Áreas de Oportunidad que son nuestras palancas de transformación. Todo ello para lograr nuestra VISION que es: "Ser un empresa líder por su modelo innovador e inspirador, centrado en la felicidad de las personas, y por el compromiso con la prosperidad sostenible y el impacto positivo en nuestro entorno"

A nivel práctico trabajamos utilizando dos modelos que nos ayudan lograr que nuestros colaboradores se sientan valorados, reconocidos, implicados y comprometidos como son: La Indagación Apiciativa y el modelo de Great Place to Work. Éste nos ayuda a que Artiem sea una empresa donde uno confía en las personas para las que trabaja, está orgulloso de lo que hace y disfruta de las personas con las que trabaja. Además las personas logran los objetivos corporativos (escuchando, comunicando, inspirando) con personas que entregan lo mejor de sí mismas (desarrollando, cuidando y agradeciendo), trabajan juntas como equipo o como una familia (compartiendo, contratando, celebrando), todo en un ambiente de confianza.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Nacido en Madrid, en 1962. Ingeniero Superior Industrial, por el ICAI y ha cursado diferentes programas de dirección en el IESE y Cornell University. Es Presidente Ejecutivo de Artiem, una labor que ha compaginado con su participación en la dirección de diferentes asociaciones turísticas y empresariales de ámbito autonómico como nacional. Ha participado como ponente y conferenciante sobre temas relacionados con el sector turístico español. Ha sido distinguido entre otros méritos con la Medalla de Oro al Mérito Turístico a la Innovación

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



Santiago Melián González

Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible. Tides. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)

Panel Discussion / Mesa redonda: People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations / Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

Abstract / Resumen

¿Qué hay de la dirección de recursos humanos en el sector turístico? Una visión crítica. En la práctica es casi imposible encontrar un académico o profesional de la gestión de empresas que no reconozca la importancia que tiene la dirección de los recursos humanos para cualquier actividad empresarial. No obstante, en el caso del turismo, existen informes y trabajos académicos (e.g., Baum, 2015) que llaman la atención sobre si el tipo de dirección de recursos humanos que se lleva a cabo en la industria turística coincide con esa, a priori, reconocida importancia.

La heterogeneidad de actividades que se engloban en el sector turístico dificulta la pretensión de caracterizar una dirección de recursos humanos representativa de lo que ocurre en el mismo. Esta diversidad anima a ser prudentes con las generalizaciones. Asumiendo esta premisa, son varios los trabajos que, en el ámbito turístico, exponen la presencia de prácticas de recursos humanos, o de características del trabajo y de sus condiciones, que no son propias de una dirección de personas que considera que los empleados son un activo valioso para los resultados empresariales.

En el caso de España, el Instituto Nacional de Estadística (INE) aporta datos que reflejan que el sector turístico, en comparación con otras actividades económicas: demanda trabajo de menor cualificación, gasta menos en formación, forma menos a sus trabajadores, tiene retribuciones inferiores, y se caracteriza por un índice superior de trabajo temporal.

¿Conoce la población activa estos datos? Es poco probable que la mayor parte de las personas interesadas en trabajar accedan a los datos de INE. Lo que sí puede que ocurra, en el actual contexto de sociedad digital, es que cada vez más se interesen por conocer qué hacen sus potenciales empleadores en materia de recursos

humanos. Ello es posible por la existencia de portales web de valoración de empresas por parte de sus trabajadores (e.g., Glassdoor).

En nuestros trabajos hemos podido comprobar el impacto que tiene la información sobre las empresas alojada en este tipo de plataformas. Así, la lectura de información desfavorable, sobre el trato que dan las empresas a sus trabajadores, influye negativamente en la probabilidad de que potenciales candidatos envíen sus currículums, así como en la intención de recomendar la empresa como lugar en el que trabajar. A su vez, los potenciales candidatos demandarían una retribución mayor en caso de trabajar en las mismas (Melián-González & Bulchand-Gidumal, 2016). Por otra parte, también hemos comprobado que los consumidores son sensibles a este tipo de información. En el caso de clientes de los hoteles, tras acceder a información desfavorable sobre el trato que dan las empresas a sus trabajadores, se reduce su satisfacción con el hotel, perciben el servicio como de inferior calidad, lo comunicarían a sus conocidos, y la posibilidad de repetir en el mismo disminuye (Melián-González & Bulchand-Gidumal, 2017).

El lado positivo, para las empresas, es que las consecuencias son en sentido contrario si a lo que se accede es a información favorable sobre el trato que se da a los trabajadores. De esta manera, las empresas turísticas que invierten en dirección de recursos humanos (que indudablemente existen) se beneficiarían, en términos de fuerza de trabajo y de consumo, del comportamiento, cada vez más extendido, consistente en averiguar información sobre qué hacen las empresas.

Referencias

Baum, T. (2015). **Human resources in tourism: Still waiting for change?—A 2015 reprise.** *Tourism Management*, 50, 204–212.

Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2016). **Worker word of mouth on the internet: Influence on human resource image, job seekers and employees.** *International Journal of Manpower*, 37(4), 709–723.

Melián-González, S., & Bulchand-Gidumal, J. (2017). **Extending the scope of hotel client reactions to employee injustice: Hotel employer reviews on the Internet.** *International Journal of Hospitality Management*, 63, 93–100.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Santiago Melián González es profesor titular de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Imparte materias relacionadas con la dirección de recursos humanos y con el aspecto estratégico de esta función directiva. Su labor investigadora también se centra en la dirección de recursos humanos, el trabajo y en su interacción con la tecnología, con especial énfasis en el campo turístico. Fruto de ello ha publicado numerosos artículos en las revistas más importantes del ámbito turístico.

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



Javier Suarez

Director General del grupo hotelero PY Hotels and Resort
Vicepresidente de Lanzarote de la Asociación Gehocan

Panel Discussion / Mesa redonda: People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations / Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Consejero Rector de Canarias de APD. Licenciado en Económicas - Universidad de Navarra. Máster en Dirección Empresas Turísticas - ULPGC. Programa Perfeccionamiento Dirección General - IESE Business School.



09

Benigno López Martín

Instituto Canario de Seguridad Laboral (ICASEL).
Gobierno de Canarias.

Panel Discussion / Mesa redonda: People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations / Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

Abstract / Resumen

El Turismo y la Prevención de Riesgos Laborales

Durante las últimas décadas, el turismo ha crecido y se ha diversificado de manera constante. Se ha convertido así en uno de los sectores más importantes y de mayor crecimiento de la economía mundial, caso que afecta especialmente a nuestro país, donde está considerado el más importante motor o al menos uno de los más importantes generadores de desarrollo económico.

Según las últimas estadísticas el turismo representa en Canarias nuestra principal actividad económica con una cifra del 38% de nuestro Producto Interior Bruto (PIB).

Se calcula que este sector representa el 10 por ciento del Producto Interior Bruto (PIB) mundial, emplea alrededor del 10 por ciento de los trabajadores del planeta, y continuará creciendo en una media anual del 3,3 por ciento.

Las actividades que se realizan en el sector, propias o ajenas pero vinculadas al mismo, son muy variadas y pueden afectar tanto a empresarios y trabajadores de grandes y pequeñas empresas.

Es recomendable que todos los implicados apliquen los criterios de prevención de riesgos laborales aun cuando no se disponga de personal a su cargo.

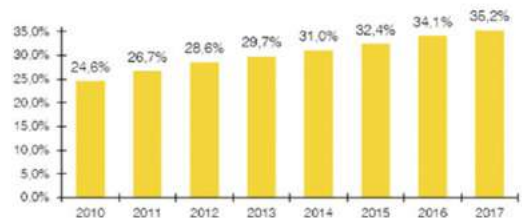
Los clientes (turistas) valoran cada vez más contar con servicios y empresas que ofrezcan no solo seguridad, para su integridad física, sino también confianza e imagen en cuanto a su legalidad, responsabilidad corporativa social, etc.

Recordemos que la prevención de riesgos laborales tiene beneficios para la salud del trabajador/a, así como, beneficios sociales (calidad de vida a trabajadores/as, familias, entorno laboral) y económicos (empresa y sistema social), dando una imagen corporativa de salud, sostenibilidad, compromiso con la sociedad y de calidad.

Si queremos conseguir un turismo sostenible y saludable, la realización de una buena implantación de riesgos laborales aplicada a este campo, es uno de los ingredientes fundamentales para conseguirlo.

En mi breve intervención ofreceré una breve semblanza de nuestras actuaciones, centrándonos sobre todo en los aspectos más novedosos e inaparentes de la prevención de riesgos laborales, como son los aspectos ergonómicos y psicosociales, importantísimos en el bienestar de las plantillas de las empresas, y que constituye un factor trascendental del sector, al influir de manera directa y esencial en la calidad, salud y sostenibilidad del turismo que queremos instaurar en un futuro próximo, y que ya de manera sostenible podemos disfrutar en multitud de lugares.

Peso PIB Turístico sobre total economía en Canarias
Evolución 2010-2017
Fuente: Estudio IMPACTUR Canarias 2017
(En %)



Brief biographical note / Breve nota biográfica

Médico, Coordinador de Ergonomía y Psicología Aplicada del Icasel en la provincia de Las Palmas. Anteriormente ha trabajado como Médico de Medicina Asistencial e Inspector Médico en el SCS (plazas de las cuales se halla en excedencia). Especialista en Seguridad Laboral, Higiene Industrial. Auditor de Prevención de Riesgos Laborales. Especialista en Medicina del Trabajo. Máster en Dirección y Gestión de AAPP.

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



10

Antonio Á. Moreno González

Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, Tides. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)

Panel Discussion / Mesa redonda: People and Wellbeing in Responsible Tourism Organizations / Personas y bienestar en las organizaciones turísticas responsables

Abstract / Resumen

Los aspectos sociales y económicos están adquiriendo paulatinamente mayor relevancia en el estudio del desarrollo turístico sostenible y del turismo responsable. En este sentido, la salud es un componente imprescindible del bienestar humano y junto con la seguridad alimentaria o el acceso al agua es considerada como un importante impulsor del cambio sostenible. Es más, la vertiente social de los principios guías del turismo responsable hacen referencia explícita a la necesidad de que el turismo contribuya a la salud de los visitantes y de la población local. Sin embargo, la relación entre la salud y el turismo no siempre ha seguido las directrices de responsabilidad. Además, al contrario de lo que ocurre con los componentes del turismo responsable relacionados con el medioambiente, el patrimonio cultural o el comercio justo, existe poca información empírica sobre turismo, responsabilidad y salud. Por otro lado, como sucede con otros aspectos del turismo responsable, las estrategias para la implementación y la gobernanza de la responsabilidad en salud por parte de las organizaciones turísticas y no turísticas en los destinos necesitan de mayor estudio y debate.

Social and economic factors are gradually becoming more relevant in the study of sustainable tourism development and responsible tourism. In this sense, health is an essential component of human well-being and, together with food safety and security or access to water, is considered as an important driver of sustainable change. Moreover, the guiding principles for social responsibility in tourism make explicit reference to the need for tourism to contribute to both visitors and local population's health. However, the relationship between health and tourism has not always followed the guidelines of responsibility. Contrary to what happens with the components of responsible tourism related to the environment, cultural heritage or fair trade, there is little empirical information on tourism, responsibility and health. On the other hand, as with other aspects of responsible tourism, strategies for the implementation and governance of health responsibility by tourism and non-tourism organizations in destinations need further study and debate.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Licenciado en Odontología, Máster en Salud Pública y Graduado en Turismo. Odontólogo del Servicio Canario de Salud (actualmente en excedencia) y profesor de formación profesional de la Consejería de Educación (Gobierno de Canarias). Ha trabajado en el ámbito turístico y ha sido docente y director de cursos de formación para el empleo en Turismo. Estudiante de doctorado del TIDES (ULPGC), en donde investiga sobre Salud y Turismo.



Carlos Abella Picazo

Director Ejecutivo del Clúster Español de Turismo de Salud - Spaincares

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Abstract / Resumen

El Turismo de Salud se está convirtiendo en uno de los segmentos de mayor relevancia en los últimos años a nivel mundial, con crecimientos que superan los dos dígitos anualmente y con unas previsiones muy optimistas para nuestro país. Con el objetivo de posicionar España como destino de Turismo de Salud en el mundo, se creó hace ya 5 años, el Clúster Español de Turismo de Salud, Spaincares.

Spaincares es una alianza estratégica entre dos de los sectores más importantes de la economía española: el sector de la sanidad privada y el sector turístico.

Los socios fundadores son las patronales de los distintos sectores que intervienen en el mismo: la Alianza de la Sanidad Privada Española (ASPE) que representa al sector de hospitales y clínicas privadas, la Asociación Nacional de Balnearios (ANBAL) y la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).

Además contamos con otros socios colaboradores que representan a distintas iniciativas territoriales creadas para promocionar el Turismo de Salud en sus territorios como son Tenerife 100% Vida, Valencia Medical Destination o Illes Balears Health Experience y el apoyo institucional del Gobierno de España, a través de la Secretaría de Estado de Turismo.

La sanidad española es un referente mundial gracias a su alta calidad y la gran preparación de sus profesionales. España ofrece sanidad de vanguardia a precios competitivos y un entorno de total seguridad jurídica para los pacientes. Según los últimos estudios realizados por Bloomberg, somos el país más saludable del mundo y tenemos el sistema sanitario más eficiente de toda Europa y tercero del mundo.

En cuanto al sector turístico, sin lugar a ninguna duda también somos líderes mundiales superando los 82 millones de visitantes anuales y más de 60 mil millones de ingresos por turismo. Tenemos una gran oferta cultural, con 15 ciudades Patrimonio de la Humanidad, la 2ª mayor red en extensión de trenes de alta velocidad del mundo, magnífica conectividad aérea, reconocida gastronomía y una gran calidad de servicios turísticos. Nuestro sector turístico representa más del 12% del producto interior bruto de nuestro país.

Tenemos todo lo necesario para convertirnos también en líderes en Turismo de Salud y ese es uno de nuestros principales objetivos: posicionar España como "top of mind" en el segmento de turismo de salud, atraer turistas a los centros de salud en España, incrementar los servicios hoteleros con la llegada de nuevos turistas y generar nuevas oportunidades para todos los actores involucrados en el sector turístico.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Carlos Abella es el actual director ejecutivo de Spaincares, orientado a posicionar España como destino de Turismo de Salud y facilitar la comercialización internacional de los hospitales, balnearios, hoteles y agencias de viajes, adheridos al Clúster. Se incorpora al proyecto en julio de 2017, después de haber participado en la constitución y desarrollo del mismo, en el año 2014.

Es EBA (Expert in Business Administration) por la Universidad Politécnica de Catalunya, España, y ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional en el sector turístico, ocupando diversos puestos de Dirección a lo largo de los más de 35 años dedicados al sector. >>

>> Entre ellos cabe destacar la Dirección General de Marketing y Comercial del Grupo Husa, grupo hotelero español con más de 160 hoteles repartidos en 6 países, Presidente de SEGITTUR (Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y Tecnologías Turísticas), empresa dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España y encargada de la promoción de España a través del portal www.spain.info, Director General de Comercialización de Paradores de Turismo de España, cadena hotelera única en el mundo, con más de 90 establecimientos y la Dirección de Explotación, Marketing y Comercial de Relais Thermal, líder del sector de los Balnearios en España.

Es miembro de la Mesa del Turismo de España y ha participado como ponente en diversos eventos internacionales y como Profesor colaborador de Cursos de Postgrado y Master de diversas Universidades Españolas.

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



12

José Antonio Fraiz Brea

Universidad de Vigo. Coordinador del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo Interior y de Salud

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Abstract / Resumen

Turismo de Salud en Galicia. Análisis de las experiencias más innovadoras.

El sector termal en Galicia se configura como la alternativa turística que conjuga salud, bienestar y ocio. La oferta está bien estructurada, con establecimientos que además del confort de sus instalaciones y el amplio catálogo de tratamientos y actividades, poseen un recurso natural: las propiedades mineromedicinales de sus aguas. El usuario de los balnearios viaja motivado por descubrir, relajarse y disfrutar, buscando un destino que ofrezca variedad de disfrute de otros productos turísticos.

De los 116 balnearios que tiene España, Galicia es la Comunidad Autónoma líder, con 23 establecimientos. Cabe destacar su localización, encuadrados en zonas de la Galicia interior, donde están desarrollando un papel de dinamizadores socioeconómicos de sus comarcas. Como impulsora del termalismo gallego a nivel internacional es necesario mencionar a TERMATALIA (única Feria Internacional de Turismo Termal que se celebra en la Península Ibérica), que se ha convertido en un referente internacional para los profesionales de este importantísimo sector turístico.

Un segmento de mercado prioritario para el sector es el denominado "senior", por las características generales de este colectivo: numeroso y en crecimiento, con capacidad adquisitiva media-alta, y disponibilidad de tiempo para el ocio. A nivel empresarial, ya se están considerando como senior las personas de 50 años. Con miras al colectivo mencionado y con una orientación experiencial, se ha creado un producto innovador, denominado TrenBalnearios, fruto de una estrategia de cooperación público-privada entre siete establecimientos termales de la provincia de Ourense y su Administración para potenciar al sector termal como destino innovador de termalismo y de bienestar, que incluye la movilidad de sus participantes en tren hasta dichos balnearios. En seis años se incrementaron los resultados un 826%, participando 3.668 personas en el año 2019.

Otro caso de producto innovador, que se crea aprovechando los recursos del entorno en el que está ubicado un balneario es el CERLAC (Centro de Entrenamiento de Remo de Laías, Arnoia y Castrelo de Miño); se trata de una iniciativa del Grupo Caldaria con la cooperación de la Diputación Provincial de Ourense relacionando el deporte náutico de interior con las instalaciones y servicios del Balneario de Laías y de Arnoia. Las selecciones de remo de Holanda, Bielorrusia, Australia, el College William Borlaes de Reino Unido, entre otras, ya eligieron el CERLAC

para prepararse para sus competiciones. El turismo deportivo en la naturaleza también aporta oportunidades para crear productos innovadores, como el caso del Balneario de Lobios con los cicloturistas, apoyándose en el centro BTT creado por la Xunta de Galicia en el parque natural del Xurés.

Otra iniciativa innovadora que relaciona termalismo, deporte y alimentación son los planes biosaludables de la Eurociudad Chaves-Verín, “un destino turístico dos países”. El turismo médico es otra oportunidad para la generación de nuevos productos en el Sector Termal. Un ejemplo de ello, es un novedoso producto creado por la cooperación entre un Centro Sanitario (El Carmen, en Ourense) y el Grupo Caldaria con el Balneario de Laias: waterhealth.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Profesor Titular del Área de Comercialización e Investigación de Mercado de la Universidad de Vigo. Coordinador del Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo Interior y de Salud. Coordinador por la Universidad de Vigo del Doctorado Interuniversitario en Turismo. Director del Grupo de Investigación EMITUR (Marketing y Turismo). Presidente del Comité Científico del III Simposio Internacional de Termalismo y Calidad de Vida. Miembro del Comité Asesor de Termatalia (Feria Internacional de Termalismo).

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



Mónica Fuentes Ferrer

Turismo de Tenerife

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Abstract / Resumen

Unir una estancia en un destino turístico, disfrutando de su buen clima junto a la posibilidad de someterse a un tratamiento de salud, es una opción cada vez más demandada por los viajeros. Los principales motivos para viajar por razones de salud: precios competitivos; amplia oferta de tratamientos; Calidad en servicios, según los estándares europeos y tratamientos combinados con destinos atractivos

Los factores que se tienen en cuenta a la hora de decidir un destino de turismo de salud son: infraestructuras, trámites burocráticos, clima y conectividad, idioma, acercamiento cultural, seriedad y seguridad. Los principales mercados identificados para Tenerife son: Reino Unido, Alemania, Austria y Suiza, Francia, Países Escandinavos, Rusia, Italia, Benelux, África y el extranjero Residente.

La situación actual en Tenerife se favorece de las siguientes valores: el clima, ser un destino turístico ya conocido y la iniciativa insular para la promoción de Tenerife como destino de salud (Tenerife Health Destination, la gran oferta de servicios sanitarios privados y de Spas Medical-Wellness). Los segmentos de Turismo de Salud más demandados en Europa son: Turismo Wellness y Turismo Wellness-Médico, Turismo Dental, Turismo de Cirugía Bariátrica, Turismo Cosmético (Cirugía Plástica y Medicina Estética), Turismo de Fertilidad, Rehabilitación.

Tenerife cuenta con una gran oferta de servicios sanitarios privados destacando en estas especialidades. La oferta de los asociados de Tenerife Health Destination se alinea perfectamente con las tendencias actuales del mercado y fundamentalmente del mercado Europeo. Por último, se debe hacer un trabajo de fondo para organizar, paquetizar y gestionar la oferta específica para el turismo de salud para poder establecer las líneas de actuación conjuntas que aportarán valor al destino y a su promoción como destino de salud.

Plan de promoción y comunicación específico: 1. Estudio del potencial de Tenerife como destino de turismo médico y de salud (Determinación de los productos y servicios de valor de Tenerife Health Destination) y posterior

dinamización del proyecto; 2. Campañas de Marketing y de Publicidad, Página web (Campañas SEO / SEM); 3. Asistencia a Ferias y Eventos especializados; 4. Organización de Visitas de Prensa y de Fam Trips a Tenerife; y, 5. Colaboración con el resto de entidades que promocionan el turismo de salud.

www.webtenerife.com/turismomedico

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Mónica Fuentes Ferrer trabaja desde hace 18 años en Turismo de Tenerife. Dentro de la misma empresa ha pasado por varios departamentos y puestos, como Coordinadora de las marcas Tenerife Natural y Tenerife y el Mar, Coordinadora del Tenerife Convention Bureau, Coordinadora de Comunicación y Adjunta a la Dirección de Marketing y Comunicación. Actualmente está como Coordinando la marca Tenerife Health Destination. Diplomada como Técnico Superior de Relaciones Públicas, cursó sus estudios en el Colegio Alemán de Santa Cruz de Tenerife. Tras haber estado trabajando como Secretaria de Dirección en varias empresas de Santa Cruz, comenzó a trabajar en el sector del turismo desde el año 1.998.

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



Héctor Fernández Manchado

CEO Turismo Lanzarote

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Abstract / Resumen

Una primera aproximación al concepto de turismo de salud y bienestar entiendo que nos aleja de lo que, en Lanzarote, como destino turístico sostenible, debe entenderse como planteamiento estratégico en esta dirección. La explicación podría ser en esta línea: tanto en la vertiente médica o turística, Lanzarote debe superar el marco actual teórico, incorporando el elemento paisajístico, climatológico o natural en esa propuesta como elementos curativos o emocionalmente terapéuticos hacia las personas que nos visitan.

La industria de las infraestructuras, servicios y tratamientos médicos puede tener barreras de entrada, que traerían como resultado claras desventajas competitivas para Lanzarote, sin que la isla pueda ofrecer sus valores añadidos más diferenciadores en su propuesta. De la misma forma, la enogastronomía, con una alta estructuración en la isla, puede actuar como elemento central del turismo de salud y bienestar, lógicamente bajo planificación y monitorización especializada. Los altos valores nutritivos y vitamínicos de los productos permiten diseñar dietas adecuadas y regeneradoras, además de con alto contenido experiencial en su degustación.

Otro tópico de estudio en el caso de Lanzarote sería la relación entre deporte y salud, siendo la primera una disciplina de importante desarrollo como producto turístico.

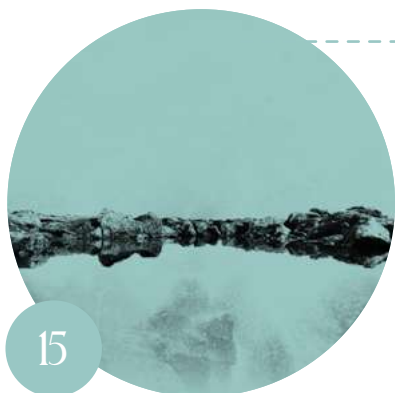
El posicionamiento de isla como destino de salud bajo la etiqueta de “vacaciones saludables, practica deporte”, parecería una orientación adecuada, por el alineamiento que supondría con el proyecto European Sports Destination, en el que el destino lleva trabajando, conjuntamente con el sector empresarial, desde hace varios años.

Como último vector del producto turístico de salud en la isla plantearía la tecnología y la innovación, particularmente hacia conceptos como la medicina o dieta antiaging, ante los cuales investigadores de la relevancia de Fernando Gallardo, han observado a Lanzarote con atención por sus condicionantes (naturaleza, gastronomía, clima, etc.), de cara a poder profundizar en su desarrollo, e incorporarlos como eje central de su estrategia turística.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Licenciado en Ciencias del Trabajo (UOC), Diplomado en Turismo, Master en Dirección de Empresas Turísticas (ULPGC) y Master en Gestión de Turismo Ambiental (Universidad Politécnica de Madrid). Cuenta con más de 13 años de experiencia académica en la Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, adscrita a la ULPGC. Asimismo, en la actualidad, es doctorando en la ULPGC, dentro del Departamento de Economía y Dirección de Empresas, orientando su investigación en la relación entre destinos turísticos y sostenibilidad, centrado en el caso de Lanzarote. Actualmente es CEO de Turismo Lanzarote, donde coordina desde hace más de 12 años la promoción turística del destino.

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



Pablo de la Joya Escobar

Sociedad Canaria de Fomento Económico, S.A.
(PROEXCA). Gobierno de Canarias.

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Abstract / Resumen

Cuando el sector Salud canario se planteó dar el salto al panorama internacional varios destinos ya se habían posicionado fuertemente en diversas especialidades. Este relativo retraso marca cierto componente de no competitividad exterior de las pequeñas empresas de las Islas, lo cual hace plantear la necesidad de cierta colaboración sectorial en la medida de lo posible.

En la estrategia del Gobierno de Canarias de posicionar Canarias como centro europeo de servicios para África Occidental, figura la promoción de los servicios sanitarios privados. El objetivo inicial es atraer a Canarias pacientes africanos con un nivel de renta alta o equiparable a la europea, así como la posible implantación en estos países para tratar a los pacientes allí. Se aclara especialmente que no se está hablando de turismo sanitario, sino de captar un tipo determinado de paciente dentro de los países africanos del entorno para que sean tratados con un determinado nivel sanitario.

Dentro de este contexto, la función del Gobierno de Canarias ha sido la de dar apoyo institucional y facilitar un marco adecuado de actuación y promoción para que las empresas del sector puedan ofertar sus servicios en estos países, pero serán las propias empresas las que en función de su oferta y capacidad atraigan a los posibles clientes. En este sentido, desde PROEXCA se constituye el grupo de trabajo del sector sanitario privado, que agrupa a los centros sanitarios más importantes de Canarias, así como otros operadores como distribuidores de material sanitario y equipamiento médico. Los países objetivo en el marco de actuación han sido Marruecos, Mauritania, Cabo Verde y Senegal, países prioritarios para el Gobierno de Canarias en su estrategia de internacionalización de las empresas canarias.

Recientemente, se ha comenzado con una estrategia de promoción del sector del turismo sanitario y bienestar en los países del norte de Europa. Canarias es un destino turístico muy atractivo para la población nórdica, especialmente para las personas mayores. Eligen Canarias, principalmente, por el clima, la tranquilidad y las playas, características ideales para quien busca unos días de saneamiento mental y corporal. Las aguas, suaves temperaturas, las horas de luz y todos los recursos naturales, hacen que el archipiélago sea un paraíso del bienestar y beneficiosos para la cura o tratamientos de varias enfermedades, entre las cuales se encuentran: las afecciones pulmonares y respiratorias, la tuberculosis, las enfermedades reumáticas, las enfermedades cutáneas y la depresión, entre otras. Estos factores son una gran oportunidad para atraer

este tipo de turistas como clientes en el sector sanitario, aprovechando las compensaciones ofrecidas por los seguros sanitarios públicos y los servicios ofrecidos por los seguros privados, ofreciendo tratamientos para las enfermedades ya indicadas.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Técnico División de Promoción y Red Exterior. Sociedad Canaria de Fomento Económico, S.A. (PROEXCA). Gobierno de Canarias.

B. Panel Discussion / Mesas Redondas



Carmen Garcia Manzano

Gran Canaria SPA, Wellness & Health

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Abstract / Resumen

GRAN CANARIA, health destination since the 19th century

The heliotherapeutical centre located in the dunes of Maspalomas and built by the Italian Eduardo Filiputti around the 19th century was considered a spa that had the aim of exploring the beneficial effects of the combination of sun and sand. This centre disappeared in 1990 as part of the plan to recover the ecosystem. Filiputti was the first person who appreciated the therapeutic qualities of the sand in Maspalomas, applying its treatments to patients from around the world obtaining very satisfactory results.

Today, one century and some decades later, Gran Canaria maintains its prestige as a health resort and a place to rest, having developed a wide offer and infrastructure to treat different ailments or just to pamper your body and relax.

Gran Canaria Spa, Wellness & Health

The Tourism Board of Gran Canaria, the Federation of Hotel and Tourism Entrepreneurs of Las Palmas and entrepreneurs of the sector joined together in 2004 to create Gran Canaria Spa, Wellness & Health Association. With the merger between the public and private initiative, we intend to join efforts aimed at the same objective of selling and promoting Gran Canaria as a health and wellness destination, thereby creating a single organisation representing all the associated centres.

Gran Canaria Spa, Wellness & Health brings together under the same trade name the best centres belonging to two main areas: The area of wellness, made up of nine Spa and Thalassotherapy centres, integrated within premium hotel establishments; and the Medical area, made up of two main groups of the medicine and health sector of renown prestige in the Canary Islands.

The association directly manages, without commissions, the contracting process of the medical treatments combining the booking of the accommodation and the wellness treatments. A vast experience and the most cutting-edge technology endorse the medical centres of Gran Canaria, where it is possible to have access to the best treatments in plastic surgery, eye surgery, dental surgery and medical check-ups among others. In addition to this is the guarantee of offering our visitors one of the most competitive rates of the entire European continent.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Gerente de Gran Canaria SPA, Wellness & Health y Gerente de varias asociaciones de Gran Canaria (A. Gran Canaria Blue, A. Gran Canaria Tri, Bike and Run, Natural and Active y Gran Canaria Redonda). Graduada en Turismo, MBA en Dirección Publicitaria, con una dilatada experiencia en el sector de turismo.



17

Orla de Díez

Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible,
Tides. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC)

*Taller III: "Turismo 'Rosquilla': creando valor y bienestar
'seguro y justo'"*

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Focused on system-wide learning and innovation for transforming energy, tourism and violent extremism, Orla de Díez is founding researcher of Tagoro Systemic Action Lab, associated researcher at ULP GC TIDES University Institute and visiting professor at Universitat Jaume I. Her experience spans 20+ years in Europe, Latin America and Africa across a wide range of service delivery and public policy areas. Prior to her current practice, while at Club de Madrid she worked with more than 18 current and former heads of state and government to support processes ranging from constitutional reform to participatory security sector policymaking. This included the design and implementation of experiential training strategies and top-level meetings to build crisis and post-crisis leadership capacity – grassroots through highest executive office – with EC, CAF, UNDP, UNECA, AU and other national government partners. Previous experience includes United Cities and Local Governments, IntraHealth Inc. and Médecins Sans Frontières.

A native of Dublin, Orla holds a master's degree in Public Policy and Management from Universidad. Católica Boliviana (Harvard Institute for International Development) and a bachelor's degree in History and Geography from Universidad Complutense de Madrid.



18

Myriam Barros

Asociación Las Kellys

*Taller III: "Turismo 'Rosquilla': creando valor y bienestar
'seguro y justo'"*

Abstract / Resumen

Kate Raworth ha desarrollado una brújula en forma de rosquilla que señala el camino hacia una economía distributiva y regenerativa que opera entre los fundamentos sociales y el techo ecológico del modelo. Sobre la base de esta nueva forma de pensar la economía, el taller sumergirá a los participantes en una experiencia práctica de human-centred design (diseño centrado en las personas) aplicada a las necesidades esenciales

de bienestar laboral de las camareras de piso de hotel, co-creadoras indispensables del valor generado por y para la visita a España de alrededor de 86 millones de turistas en 2019.

Desde la reforma del mercado laboral en 2012, muchos hoteles han despedido a Las Kellys—subcontratando los servicios de limpieza a empresas multiservicio. Las camareras de piso externalizadas, en su mayoría, limpian más de 400 habitaciones al mes por un promedio por 800 euros netos. Son propensas a problemas de salud como dolores de espalda y artritis, y una mayoría consume antiinflamatorios y ansiolíticos a diario para poder continuar trabajando y no perder su puesto.

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Nací en Uruguay y a los 12 años emigré a Galicia donde viví hasta los 19 años. Llegué a Lanzarote en enero del 2000 con el objetivo de trabajar unos meses y regresar, pero me enamoré de la isla y aquí vivo desde entonces. Vinculada a la hostelería gracias a el negocio familiar no me costó encontrar trabajo en uno de los hoteles del sur de la isla. Allí instale mi residencia y me dediqué al mundo de la restauración que combinaba como podía con el activismo en la calle. En 2016 comencé a trabajar de camarera de piso para poder conciliar mejor la vida familiar, nada mas lejos de la realidad.

Pues en los primeros meses como camarera de piso comencé un frenética carrera activista para dignificar esta profesión que ha mi entender rozaba los límites de la esclavitud en muchos casos.

Desde entonces soy presidenta nacional de la asociación las Kellys que engloba a muchas camareras de piso de todo el territorio español y nuestras reivindicaciones pasan desde acabar con la externalización hasta que se nos reduzca la edad de jubilación o se reconozcan nuestras enfermedades profesionales

Moderators / Moderadoras



Heredina Fernández Betancort

Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote (EUTL), Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Servicio Canaria de la Salud

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Brief biographical note / Breve nota biográfica

PhD in psychology, is teacher in the Department of Economics and Business Management (University of Las Palmas de Gran Canaria) and psychology in Public Health Service in Spain. She has been Coordinator of Research, Development and Innovation in the University Center for Tourism Studies in Lanzarote. Her research interest is framed in tourism, psychological and social impact, informal learning in heritage sites and museums, and ICT during more than 20 years. She has won two awards related with labour health by the Canary Islands government and Dr. Negrín Hospital. Las Palmas.

Editor in scientific e-journals (Pasosonline), co-author in the Encyclopedia of Tourism (Jafari, Jafar, Xiao, Honggen (Eds.), 2016). Co-author with A. Santana-Talavera & H. Fernández-Betancort (2014), "Times of Tourism", Tourism as an Instrument for Development: A theoretical and Practical Study (Bridging Tourism Theory and Practice, vol.5), Emerald Group Publishing. She has participated in several national and international projects, Co-editor of a special issue of the International Journal of Web Based Communities. Coeditor of Special Issue Revisiting the First Charter for Sustainable Tourism: Looking Ahead in a Shifting World. PASOS, Rev. de Turismo y Patrimonio Cultural (2015).



20

M. Paz Llorente Sánchez

Canary Medical Key

Panel Discussion / Mesa redonda: Tourism Experience with the Health Product / Experiencia turística con el producto de salud

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Socia fundadora de Canary Medical Key® y Medical Key Consulting® y secretaria de la Asociación Española de Facilitadores de Turismo Médico y de Salud (AEFAMYS) y vicepresidenta de ASEME Canarias (Asociación de Mujeres Empresarias de España en Canarias)

Licenciada en Farmacia por la Universidad Complutense de Madrid. Comencé el desarrollo de mi carrera profesional trabajando como delegada en Canarias para varias multinacionales farmacéuticas, líderes a nivel mundial, fundamentalmente en el ámbito hospitalario. He organizado y colaborado en la organización de diferentes eventos en el sector de la salud y el del turismo de salud. En la actualidad estamos llevando a cabo proyectos análisis y desarrollo de destinos de salud, creación y desarrollo de planes de negocio de clínicas privadas, elaboración de protocolos y creación de producto wellness- medical, diseño e implementación de estrategias digitales en Turismo de Salud, creación de eventos específicos, asistencia en eventos y representación comercial. Entre nuestros clientes: PROEXCA, Casa África, ACTUA (Agencia de Promoción Económica de Andorra), Tenerife Health Destination, Costa Cálida (Región de Murcia), ONU, ICEO Dental, iEsthetics...



21

María José Álvarez Comino

Facultad de Enfermería y Fisioterapia "Salus Infirorum"
Universidad Pontificia de Salamanca.

Title / Título ponencia: Session Chair

Brief biographical note / Breve nota biográfica

Profesora doctora en Fisioterapia y Enfermería y Responsable del Departamento de Orientación Universitaria en la Facultad de Enfermería y Fisioterapia "Salus Infirorum". Universidad Pontificia de Salamanca (UPSA). Con amplia experiencia en diversos entornos: docencia universitaria, investigación y clínica. Líneas de investigación en: Psicología Clínica y de la Salud (en diversos hospitales de Madrid), Docencia Universitaria en el área de salud (Medicina, Enfermería, Fisioterapia,...), Motivación y Liderazgo. Publicaciones de artículos científicos, libro (autora y coordinadora) y creación de contenidos on-line universitarios.



Presentations

VI. Presentations Sessions

Comunicaciones

Group 1 / Grupo 1

1. Health and Horticulture: The Role of Botanic Gardens in Bridging the Gap between Tourists, Health and the Natural World. Richard W. Benfield, Central Connecticut State University, USA

In western society 90% live in urban areas and yet access to green space is considerably less in western society than places like Russia or Asia. Thus, one of the most important green space resources in western society is botanic gardens and arboreta. This is particularly so when the reported and derived benefits of green space include pain relief, lower blood pressure, improved cognitive function and less frequent illness. Furthermore, garden visitation has been shown to lower mortality and cholesterol levels and reduce the onset of dementia. In general Gardens act as therapeutic landscapes in the form of flowers, aroma, trees and water in providing restoration from stress. Gardens have been under-researched in the health-nature agenda even though the health and wellness benefits of gardens and garden tourism are potentially very large given that garden tourism may be the most dominant form of contemporary tourism. This submission will examine both the benefits of gardens and garden tourism as contributions to health and address the impact of gardens on local communities as a resource both for overnight visitors and day visitors. Examples will be drawn from innovative programs both in the garden and as outreach by botanic gardens in Brooklyn, New York, The National Botanic Garden in Washington DC and Kew Gardens in Richmond, London, in providing health and wellness to both locals and visitors alike by looking at programs in garden therapy, for sensory deprived individuals and even tourist's that are being developed to be a part of responsible tourism.

2. Holistic Tourism and its Potential for Personal Development. Joana Lopes, Zélia Breda & Emese Panyik. University of Aveiro, Portuguese Catholic University, Portugal Research Unit on Governance, Competitiveness and Public Policies, Portugal.

This study focuses on holistic tourism and personal development, including the identification of opportunities arising from the increased link between nature and human beings, and the development of a greener and more caring conscience. Holistic tourism was considered the most appropriate concept because, although not yet recognized by some scholars, it is the only one that brings together mind, body and spirit and is not related to any religious belief or doctrine.

Tourism fosters the development of new markets and new types of tourists with different motivations in which spirituality is included, strengthening personal development and discovery, causing overall well-being and improvements in the quality of life of individuals.

The methodology used at the empirical study level was the application of a questionnaire survey, applied to the general public, aiming to analyse the role of holistic tourism as a driver of personal development, namely through the practice of meditative activities.

Through data analysis it was possible to identify the individuals' tendencies and needs in the face of meditative practices and spiritual retreats. Respondents have shown that they seek a reunification with the intimate, personal development, inner and social peace, well-being, revitalization, balance, self-

realization, contact with nature and the community, and are available to experience other activities than usual, and, fundamentally, are aware that travel can bring benefits to personal growth and development.

Travel can be recognized as an antidote to routine stress and boredom, and as a restorative of energy. A large number of individuals resort to tourism as an escape mechanism, contributing to the possibilities for tourism to become a vehicle of opportunity for self-discovery and personal development / growth.

3. Impacts of Cycling Motivations on Participants' Wellbeing. Emel Yalçın, Independent Researcher, Turkey & Medet Yolal Anadolu University, Turkey.

In a more complex and intricate world, individuals are in search for leisure experiences in which they will have the opportunity to relax, relieve and entertain. This is justified by the confines of mundane life in urban areas where over-construction, traffic, crowd and pollution increase the pressure on individuals. As such people tend to travel to natural areas for a variety of reasons. Therefore, understanding why people attend to nature-based recreation activities is important for the wellbeing of the society and the individual. In this vein, this study examined the motivations to attend nature-based recreation activities and the impacts of these motivations on the wellbeing of individuals. For the purpose of the study, data were collected from individuals who participated in nature-based cycling activities in Eskisehir, Turkey. Findings revealed that motivation to participate in nature-based recreation activities have a significant impact on subjective well-being. Further, it was seen that there were differences among the demographic characteristics and motivational dimensions in nature-based recreation activities. In this regard, urban planners and recreation managers need to focus on nature based recreational activity motivations of individuals by creating innovative and comprehensive activity planning in order to increase wellbeing of individuals and consequently the society.

4. Sustainable Resilience Destinations for Health and Jobs: the case of Lanzarote. Heredina Fernández-Betancort, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote & Agustín Santana-Talavera, Universidad de La Laguna, España.

In recent years there is a greater impact of health problems associated with work, becoming a subject of study of health and labor organizations, such as the World Health Organization (WHO) that in 2017 focus on labor context due to that "Incapacity for work can cause" in the economy. According to the European Agency for Safety and Health at Work, 5% of absences from work are caused by stress. The risk of occurrence is associated more with organizational factors than individual ones. In the tourism sector, the efficiency of the service, as well as the perceived quality, are closely linked to these eternal values of hospitality and good treatment, and this is true both for the external and for the internal client

However, to address this complex issue we have to consider the socio-economic conditions that have occurred in recent years. Without a doubt, it is a complex, multifactorial phenomenon that involves the different agents and sectors related to tourism. We will analyze the case of a successful sustainable tourism destination in Spain (Canary Islands), its evolution and challenges. Environmental and cultural protection will mainly serve to redefine the identity of the destination, but also to unite people and, insofar as it generates training and employment, improve their quality of life.

5. Resident Well-being and Behaviours under on-going Terror. Threats. Ning (Chris) Chen, University of Canterbury, New Zealand & Rohail Ashraf, King Abdulaziz University, Saudi Arabia.

There is a huge population living in fear, whose ordinary lives are affected by terror. Literature suggests living in terror leads to different relationships with the place and to psychological distress, which

further leads to changes in attitudes and beliefs, as well as behaviours. This study looks at regions in Pakistan where people live in constant terror of terrorism, political unrest, and threats of death, and aim to understand how people cope with the extreme situations, how their attachment to the place evolves and changes, and how people's perceptions and ideologies on consumption shift. An empirical research was conducted via a quantitative survey with established measurement, resulting in 267 valid questionnaires from the city of Lahore, Pakistan from June to August 2017. Partial least square (PLS) based structural equation modelling (SEM) analysis followed to test relationships among the constructs. From the analysis, this study finds a fit second-order structural model with place attachment as a mediator between individual resilience and relevant behaviours including intention to leave. Further, sadness, out of three emotions have significant impacts on place attachment, while fear only has effects on place attachment when the psychological distance is high. When the spatial psychological distance and temporal psychological distance vary, dimensions of place attachment show distinctions on indicating consumption behaviours and place related behaviours. The paper contributes to literature by providing insights and empirical evidence from a unique context to discuss consumer behaviours under extreme circumstances such as constant terrorism.

6. Raising Awareness of Sustainable Tourism in small-scale Cities. The case of Braga. Emese Panyik Catholic University of Portugal; & Zélia Breda. University of Aveiro, Governance, Competitiveness and Public Policies Research Unit, Portugal.

Increasingly, cities adopt new strategies focussing on sustainable tourist activities and methods to raise awareness of their visitors and tourists of responsible behaviour while travelling. In particular, the "The End of Tourism As We Know It" Copenhagen tourism strategy, launched in 2017, marked a turning point with regards to the way we understand tourism and concludes that tourists should be considered as temporary residents with all the responsibilities and privileges it holds, rather than visitors who merely "come and go" at a destination. This study provides a benchmarking analysis of city strategies across Europe to reach out to tourists and involve them in the co-creation of the sustainable destination with residents and the industry. The research uses a Grounded Theory field study approach, applying in Braga city in North Portugal. As the first step, a semi-structured interview has been carried out with the City Council representative for Tourism. Next, the tourist areas of the city were explored in order to identify opportunities and threats to sustainability, by taking pictures and talking with residents and tourists. A hashtag-research has accompanied the process to explore patterns of sustainability associated with the city on the social media. Results highlighted areas with further need for intervention and served as a basis for the development of a code of ethics adapted to the city's specific needs and characteristics.

Health and Wine: revealing the Properties of Vino de Tea (Pine Wine), a Unique Gastronomic Product from La Palma (Canary Islands) . Pablo Alonso González, Institute of Heritage Sciences, National Spanish Research Council (Incipit-Csic) & Eva Parga-Dans, University of A Coruña (Spain).

Vino de Tea (VT), which literally means 'wine made of tea', refers to a traditional method of elaboration from the northern area of La Palma (Canary Island). It is a unique wine made with autochthonous pine or *pinus canariensis*, an endemic conifer highly resinous and solid used to make casks where wine was naturally aged and preserved. However, the Vinos de Tea are currently at the verge of extinction due to the arrival of modern oenological methods and the lack of marketing strategies to position it as a differentiated product with unique characteristics based on the identity and heritage of northern La Palma. This paper presents the results of the study of "Typification of Tea Wines: Aromatic Precursors and Chemical Composition". By showing the physicochemical and cultural differential

characteristics of this type of wine and, we contribute to its typification, preservation, valorisation and future sustainability as a cultural and natural resource, both for promoting enotourism in an ecological and sustainable way that connects product, landscape, tourists and workers. The most salient research outcome was the identification of the presence of alpha-terpineol in VT, a compound with anti-inflammatory and anti-cancer potential that could support product marketing in terms of health tourism related to landscape and wildlife contemplation in La Palma. Ultimately, the theoretical contribution reflects on the need to understand local heritage products as an asset for the growth market of health tourism and enotourism. This allows to establish functional criteria for differentiation of VT by tasters, institutions, producers, and tourists.

Group 2 / Grupo 2

1. La intermediación en la experiencia con el turismo médico y de salud. M. Paz Llorente, Canary Key Consulting, España.

La intermediación es muy necesaria en muchos sectores turísticos, pero es de una importancia especialmente relevante en turismo de salud. En Turismo de Salud y, en concreto, en turismo médico, hay una figura que no existe en otros sectores turísticos y que juega un papel muy importante en el desarrollo exitoso de este tipo de turismo en un destino: el facilitador (MTF).

Sin embargo, aunque en muchos países es una figura entendida y respetada por ser necesaria, en otros no se entiende, está mal vista y se confunde generalmente con la figura y funciones del turoperador, debido también a que muchas agencias e iniciativas privadas se deciden a convertirse en facilitadores sin conocer realmente el sector ni las necesidades de los pacientes. Esto ha llevado a que exista una proliferación de facilitadores que prometen llenar las clínicas y hospitales de pacientes fácilmente, y que en poco tiempo desaparecen al no poder cumplir con sus objetivos y a que exista también multitud de mitos y de falsas creencias entorno a los facilitadores.

Para comprender la importancia y el papel del facilitador en este tipo de turismo, debemos empezar por entender que el centro en torno al que gira este negocio es el PACIENTE y que, cuando hablamos de un paciente, no hablamos de un turista al uso, sino de una persona con unas necesidades muy especiales y, en muchas ocasiones, en situaciones incompatibles con el ocio y las actividades turísticas.

Muchos expertos no están de acuerdo en llamar a este segmento turismo médico o turismo de salud y, por ello, hablan de medical travel o health travel. Sin duda, hablar de turismo nos puede llevar a confusiones tales como que un paciente que va a someterse a una cirugía mayor en otro destino va a poder realizar un programa de ocio cuando salga del hospital, algo imposible si realmente sabemos de lo que estamos hablando.

El papel del facilitador es muy amplio: desde la fase de decisión, el contacto con el centro elegido y los profesionales que se encargarán del tratamiento, la planificación y coordinación del proceso y el viaje, asistencia en el destino de elección y seguimiento tras el alta...

Si hablamos de otros segmentos de Turismo de Salud más enfocados a la prevención y mejora de la calidad de vida, la mediación sigue siendo relevante porque, aunque al cliente no queramos llamarle paciente, en el fondo no deja de serlo. Por eso, la mediación en la búsqueda de programas y soluciones para mejorar su estado de salud con unas connotaciones concretas sigue siendo relevante tanto para el cliente como para los centros en la búsqueda de clientes y enfoque de su oferta de salud.

Podemos pues decir que la misión principal de la intermediación es ser guía y mediar entre el "paciente internacional" y los diferentes actores implicados y garantizar el éxito de la experiencia del paciente en el destino elegido.

2. Andorra: destino de turismo de salud. Judit Hidalgo y Gemma Arribas, Actua Invest in Andorra, Andorra.

Andorra: uno de los países más saludables del mundo que recibe anualmente 8 millones de visitantes. Andorra se ha convertido desde hace años en uno de los países más saludables del mundo

según la clasificación de la prestigiosa revista médica The Lancet. Su oferta turística y médica también atrae anualmente a 8 millones de visitantes, el 34 % de los cuales visitan el país para disfrutar de su oferta de wellness y bienestar, y pasan estancias, de una media de 3 días, para este propósito.

Y es que el Principado no sólo ofrece todo tipo de especialidades como medicina deportiva y regenerativa, oftalmología, dermatología, medicina estética, podología, nutrición, odontología, terapias holísticas y termales, etc. sino que también es uno de los destinos preferidos para los deportistas y equipos de élite de diversas disciplinas por los beneficios de los entrenamientos en altura, las excelentes infraestructuras que ofrece y unas ventajas fiscales muy competitivas.

Siguiendo la tendencia mundial, los datos nos indican que existe un constante crecimiento hacia el cuidado del cuerpo y la mente y el turismo de salud está cada vez más demandado por nuestros visitantes. Este entorno nos ha llevado a considerar toda la oferta actual y a crear un producto de turismo de salud en Andorra que trabajamos Invest in Andorra y Andorra Turismo, la entidad nacional de promoción turística, con el objetivo de lanzar nuevos productos y que también cuenta con la implicación de los centros de salud y bienestar del país. Invest in Andorra (www.actua.ad).

3. Experiencia del turismo médico en Barcelona. Mariángeles Tapia Soler, Institut IMOR (Grupo Atrys), España.

Desde 1984 las clínicas y Hospitales privados se pusieron de acuerdo para promover la Ciudad de Barcelona como destino de Turismo Médico. La presentación explica las razones y brevemente la historia de las asociaciones creadas para su promoción, finalizando con la experiencia de IMOR que está realizando acciones para aumentar el número de pacientes internacionales.

4. El turismo del mar como base para el desarrollo local sostenible. Enrique Torres Bernier, Universidad de Málaga, España

En este texto tratamos de hacer una aproximación al concepto del turismo del mar y sus posibilidades para el desarrollo local y sectorial que ofrece a los hombres y comunidades de presencia marítima teniendo en cuenta las limitaciones ecológicas y sociales que presenta, examinando las principales experiencias que sobre estos temas se han desarrollado en España y proponiendo posibles estrategias para su implantación y crecimiento futuro.

Para ello se hace un análisis de la cuestión desde una perspectiva conceptual, tratando de establecer ciertos criterios de demarcación y las diferentes tipologías que resultan de los mismos, pasando luego a examinar las experiencias internacionales y nacionales de los programas y casos habidos, con especial énfasis en lo referente a la UE. Finalmente se hacen una serie de conclusiones y recomendaciones sobre como abordar estas tipologías turísticas.

5. Aproximación a la Definición de Turismo Saludable. Oscar Amador & Ana María Gomáriz, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote / Universidad de las Palmas de Gran Canaria, España.

En la literatura académica en castellano se ha encontrado una amplia discrepancia conceptual referente a la definición de turismo saludable. El hecho de que el turismo no conste aún como

disciplina académica independiente da lugar a que numerosos estudios provenientes de al menos medio centenar de disciplinas investiguen en turismo, por lo que a la hora de definirse conceptos básicos como el de turismo saludable, nos hemos encontrado con que las visiones son muy diversas, tantas como disciplinas lo nombran, careciendo de una definición universalmente consensuada. En la revisión de la literatura en inglés hasta ahora se está comprobando que los resultados van en la misma línea, es decir, numerosos puntos de vista desde disciplinas diversas que no hacen uso de un término común. El trabajo pretende una distinción conceptual con las nomenclaturas o disciplinas afines para tratar de establecer una aproximación a una definición universal de turismo saludable.

In academic literature in Spanish, a wide conceptual discrepancy has been found regarding the definition of healthy tourism. The fact that tourism is not yet an independent academic discipline means that many studies from at least fifty disciplines investigate tourism, so when defining basic concepts such as healthy tourism, we have found that the visions are very diverse, as many as disciplines appoint it, lacking a universally consensuated definition. In the review of the English literature so far it is being verified that the results are in the same line, that is to say, numerous points of view from diverse disciplines that do not make use of a common term. The paper aims a conceptual distinction with nomenclatures or related disciplines to try to establish an approach to a universal definition of healthy tourism.

6. Miedo Social: inseguridad y malestar en los destinos turísticos. Marcello Tomé, Universidade Federal Fluminense, Brasil.

La inseguridad se considera un elemento restrictivo en la elección de un destino turístico, cuando representa un riesgo para la vida y la integridad física del individuo, y se caracteriza como un factor limitante para el turismo. Algunas localidades tienen condiciones socio ambientales, que proporcionan miedo social territorializado, caracterizado como un miedo colectivo en una parte del espacio, presentando características ininterrumpidas o temporales que proporcionan riesgos e malestar para los habitantes y turistas. Estas características pueden estar relacionadas con problemas de violencia y criminalidad, agregando elementos que generan miedo y son negativos en su imagen que actuando como factores restrictivos para el turismo.

¿Las ciudades que presentan una imagen vinculada a la inseguridad y el miedo social causarían malestar a la población residente y fluctuante en los destinos turísticos? Buscando responder a esta pregunta, la ciudad de Río de Janeiro se definió como el objeto de estudio de esta investigación, ya que es un destino turístico relevante a escala nacional e internacional, cuya imagen está asociada con la inseguridad. El objetivo principal de este artículo fue investigar el miedo social en la ciudad de Río de Janeiro, desde la percepción de los turistas y residentes en relación con la sensación de malestar ante la inseguridad. Con este fin, se realizaron encuestas con turistas y residentes en la ciudad de Río de Janeiro a través de formularios digitales, buscando información sobre la percepción de inseguridad en la ciudad de Río de Janeiro. Los resultados preliminares confirman que la inseguridad es un factor restrictivo importante para el turismo en Río de Janeiro, que genera malestar y miedo social, pero no para todos los grupos investigados.

Honorary Committee

Excmo. Sr. D. Ángel Victor Torres Pérez, Presidente del Gobierno de Canarias
Ilma. Sra. Dña. María Dolores Corujo Berriel, Presidenta del Cabildo de Lanzarote
Excma. Sra. Dña. Yaiza Castilla Herrera, Consejería de Turismo, Gobierno de Canarias
Ilma. Sra. Dña. Concepción Gil Páez, Dirección General de Salud Pública,
Gobierno de Canarias
Sr. D. Rafael Robaina Romero, Rector Magnífico de la Universidad de
Las Palmas de Gran Canaria
Sra. Dña. Eva Crespo Fontes, Directora de la Escuela Universitaria de
Turismo de Lanzarote

Chair

Dr. Heredina Fernández Betancort, Escuela Universitaria de Turismo de
Lanzarote / ULPGC

Scientific Committee

Dr. María José Álvarez Comino, Universidad Pontificia de Salamanca, Spain
Dr. José Álvarez-García, Universidad de Extremadura, Spain
Dr. Gemma Cànoves Valiente, Universitat Autònoma de Barcelona, Spain
Dr. Heredina Fernández Betancort, Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote
/ Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Spain
Dr. José Antonio Fraiz Brea, Universidad de Vigo, Spain
Dr. Juliana Guzmán Flores, Universidad de Guadalajara, Mexico
Dr. Pedro R. Gil-Montes, Universidad de Valencia, Spain
Dr. Jafar Jafari, Universidad de Wisconsin-Stout, USA
Dr. Metin Kozak, Dokuz Eylül University, Turkey
Dr. Carmelo J. León González, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria / TIDES
– Instituto Universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible, Spain
Dr. Nieves Losada Sánchez, Universidade de Tras-os-Montes e Alto Douro, Portugal
Dr. J. Rosa Marrero Rodríguez, Universidad de La Laguna, Spain
Dr. F. Xavier Medina, Universitat Oberta de Catalunya, Spain
Dr. László Puczko, Health Tourism Worldwide, Hungary
Dr. Juan Ignacio Pulido, Universidad de Jaén, Spain
Dr. María de la Cruz del Río-Rama, Universidad de Vigo, Spain
Dr. Ángeles Rubio Gil, Universidad Rey Juan Carlos, Spain
Dr. Agustín Santana Talavera, Universidad de La Laguna, Spain
Dr. Melanie K. Smith, Budapest Metropolitan University, Hungary
Dr. Eugenia Wickens, Northern University of Malasya, Malasya

Declaration

(To be included after the conference / Se incluirá al finalizar la conferencia)



Organizan:



Colaboraciones:



TurismoLanzarote



***"Not sharing
is not caring"***

www.healthtourism.ulpgc.es

#Healthtourism1z

