



PROYECTO FIN DE CARRERA
ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO
CARTAGENAHELADA S.A.

ANEXO N°3
DEMANDA DE OCIO

**Programa de Turismo,
 Consumo, Ocio y Deporte**

ÁMBITO CIENTÍFICO-TECNOLÓGICO

El sector del ocio está adquiriendo una gran relevancia en la sociedad actual y ha sufrido una gran transformación desde sus orígenes. El ocio, entendido como forma de emplear el tiempo libre, las actividades turísticas y deportivas, junto con otras actividades artísticas-creativas, el ocio electrónico y audiovisual y el consumo que todo ello genera, constituyen una fuente fundamental para un sector en el que el País Vasco tiene mucho que ofrecer.

Los cambios sufridos en el sector vienen marcados por las transformaciones experimentadas en la demanda, las tecnologías, la gestión y el entorno, que pueden resumirse en el siguiente cuadro:

Cambio de tendencias en el Sector del Turismo, Consumo, Ocio y Deporte

	TRADICIONALMENTE	EN LA ACTUALIDAD
Demanda	Homogénea y predecible Ausencia de criterios propios Masificación Mercados indiferenciados	Heterogénea e impredecible Motivaciones complejas Individualismo Segmentación compleja
Inputs	Tecnologías aisladas Factor trabajo como coste Medio ambiente irrelevante	Tecnologías integradas Factor trabajo es clave para la calidad Medio ambiente fundamental para la calidad
Gestión	Estrategia de desarrollo basada en alcanzar el liderazgo cuantitativo Economías de escala Gestión depredadora de los recursos	Estrategia de desarrollo basada en el liderazgo cualitativo Competencia en innovación Diseño del producto según expectativas del consumidor Economías de sistema Gestión de la capacidad
Entorno	Regulación Crecimiento económico rápido Externalidades incontroladas	Liberación Reestructuración Internalización de externalidades



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO CARTAGENAHELADA S.A.

Áreas y Programas Clave

Este Programa presenta mayores dificultades de concepción, delimitación y cuantificación que otros programas del PCTI, debido a su **heterogeneidad**, tanto desde el punto de vista de la oferta como desde el punto de vista de la demanda. El Programa aglutina los intereses de multitud de agentes relacionados con el consumo de un conjunto de bienes y servicios pertenecientes a diferentes ramas o sectores económicos, por lo que más que un sector económico puede entenderse como una agrupación de sectores, tipo cluster.

Se trata de sectores históricamente desconectados entre sí que la evolución actual de la civilización del ocio ha hecho converger. Por otro lado, su importancia económica y social y el impacto en la forma y calidad de vida de las personas justifica su inclusión en un Programa específico del PCTI 2001-2004 del País Vasco.

El sector del ocio y su consumo ocupa un lugar importante dentro de los principales Planes de apoyo a I+D y la Innovación de nuestro entorno:

- **IV Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2000-2003:** el ocio y sus componentes viene tratado de manera específica en el Área Sectorial de Turismo, Ocio y Deporte.
- **V Programa Marco de la UE:** incluye dentro de su Programa de Tecnologías de la Sociedad de la Información diferentes líneas de acción que tienen relación con el sector del ocio.
- **El Libro Blanco de la I+D en el Deporte:** establece una serie de líneas prioritarias de I+D para las empresas, profesionales y gestores del deporte y un conjunto de diez medidas complementarias para asegurar la repercusión y alcance práctico de las líneas prioritarias.

JUSTIFICACIÓN

Los sectores del Programa en su conjunto y especialmente el consumo y la actividad turística han constituido una fuerza motriz de la economía vasca en los últimos años, pues generan una demanda importante, su crecimiento ha sido muy rápido y ha producido efectos de arrastre en muchos otros sectores económicos.

La existencia dentro del Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación de un Programa específico en el campo del turismo, consumo, ocio y deporte se justifica por muy diversos motivos entre los que cabe destacar los siguientes:

- **Necesidades empresariales.** Al igual que en los países con economías más desarrolladas, la CAPV apuesta por el turismo, siendo patente la necesidad de un proceso de adaptación y preparación de las empresas para adaptarse a los nuevos tiempos. El sector del consumo y ocio, con todas sus modalidades, contribuye de forma importante al PIB vasco y no es desdenable su contribución en términos de generación de empleo. Dentro del mismo sector se integran un grupo nutrido y heterogéneo de empresas, en su mayor parte PYMEs, suministradoras de bienes y servicios turísticos, deportivos y para el disfrute del tiempo libre, en general.
- **El turismo y el ocio como factor de competitividad del País Vasco.** La posición geográfica de la CAPV, sus recursos culturales y naturales y su decidida vocación por la inversión en equipamiento e infraestructuras perfilan un panorama de expansión sostenida del sector del turismo y el ocio. Un sector que se caracteriza sobre todo por la diversidad, mucho más allá del concepto clásico del turismo de sol y playa: sus paisajes, parques naturales, la posibilidad de alojarse en hoteles en medio de un área rural, sus infraestructuras náutico-deportivas y una gastronomía de reconocido prestigio internacional.



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO CARTAGENAHELADA S.A.

- Implicaciones sociales entre las que cabe destacar:
 - Configuración de sistemas integrados de turismo-consumo-ocio-deporte con un gran dinamismo e influencia económica y con grandes potencialidades para conseguir un desarrollo sostenible.
 - Contribución al mantenimiento y creación de empleo en Euskadi.
 - Mejora de la calidad de vida de los habitantes del País Vasco.
 - Estimulo del interés de la población por la cultura propia, tradiciones, costumbres y patrimonio.
 - Aumento del uso de las TICs (Internet, comercio electrónico, ocio electrónico y audiovisual, telefonía móvil, etc.) para realizar compras, transacciones económicas, reserva de billetes, etc.
- Capacidades existentes. Dentro de este Programa el turismo puede ser considerado la "actividad económica de síntesis" puesto que para abastecer la demanda de las personas que visitan la CAPV necesita del concurso del conjunto del sistema socioeconómico y, en consecuencia, la práctica totalidad de los sectores se benefician en mayor o menor medida de él. Actividad turística es, en este sentido, tanto el servicio de alojamiento como la venta de productos farmacéuticos o de alimentación siempre y cuando sea el turista el agente comprador. Más del 50% del gasto turístico se concentra en cuatro sectores: "bares, cafeterías y otros", "alquileres y otros servicios comerciales" (incluye alquileres, servicios a empresas, sanidad comercial, enseñanza comercial y servicios personales), "hoteles y comercio", otros dos sectores como "restaurantes" y "alimentación" reciben más del 5% del gasto turístico, cada uno de ellos.
- **Prospectiva.** El consumo de ocio en la CAPV tiene una tendencia creciente y cada vez son más selectivos los servicios que se demandan, de modo que se están realizando importantes esfuerzos por introducir y potenciar la incorporación de tecnologías innovadoras de gestión en todas sus actividades. Potenciando las actividades de I+D el sector del turismo, consumo, ocio y deporte debe profundizar en los procesos de mejora e innovación para ocupar una posición de liderazgo frente a zonas competidoras cercanas.

OBJETIVOS

Los objetivos que se pretenden conseguir con el desarrollo del Programa de Turismo, Consumo, Ocio y Deporte, y que deben orientar las actuaciones que dentro del mismo se pongan en marcha, se identifican a dos niveles distintos:

Objetivos Finales

El presente Programa debe contribuir desde el ámbito de la ciencia, la tecnología y la innovación a la consecución de un número reducido de objetivos de carácter general que han de servir de guía y orientación básica para la confección y puesta en marcha de las actuaciones previstas. En este sentido, los objetivos finales a los que responde el Programa son:

- Fomentar y consolidar la maduración del sector para situarlo entre los motores socioeconómicos del país, potenciando la diversificación y mejora de los productos y servicios de turismo, consumo, ocio y deporte.
- Promocionar la calidad de los productos y servicios de turismo, consumo, ocio y deporte a todos los niveles a la vez que se disminuya el impacto ambiental derivado de la práctica de dichas actividades.
- Consolidar las infraestructuras científico-tecnológicas del sector.



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO

CARTAGENAHELADA S.A.

Objetivos Estratégicos

Para la consecución de los objetivos finales perseguidos, se definen una serie de objetivos que conforman la estrategia del propio Programa:

- Establecer estándares en la recogida de datos sobre turismo, consumo, ocio y deporte para su posterior tratamiento y establecimiento de necesidades.
- Impulsar y desarrollar modelos integrales de intervención para la captación y formación de talentos deportivos.
- Configurar sistemas integrados de información de actividades turísticas, de consumo, ocio y deporte para un cliente/ciudadano cada vez más exigente.
- Optimizar los recursos existentes en materia de turismo, consumo, ocio y deporte, incluyendo el aprovechamiento del entorno medioambiental del País.
- Impulsar el desarrollo de nuevos sistemas de marketing y venta de productos turísticos, deportivos, de ocio y consumo a todos los niveles mediante la utilización de medios de la economía digital, principalmente a través de Internet.
- Desarrollar la transferencia y explotación de los resultados de la investigación de las empresas y agentes del sector.
- Fomentar la cooperación entre las PYMEs y los agentes del sector para aprovechar economías de red.
- Impulsar la eficiencia de las empresas con los sistemas de gestión y mejorar el servicio, tanto en calidad como en atención al cliente.
- Promoción de estándares en equipamientos e infraestructuras del sector del turismo, consumo, ocio y deporte.
- Impulso de las TIC y otras tecnologías en la construcción, gestión y control de infraestructuras.
- Impulsar nuevos sistemas virtuales de enseñanza y formación.
- Fomentar la aparición de "Comunidades Virtuales" en torno a intereses relacionados con el ocio, el turismo o el deporte, con la consiguiente atención a las tecnologías de soporte.

BENEFICIARIOS

El sector del turismo, consumo, ocio y deporte es muy heterogéneo tanto por la diversidad de actividades y productos existentes como por los numerosos sectores industriales involucrados en las cadenas de suministro. Por otra parte, también son numerosos los colectivos usuarios de ocio que son finalmente los beneficiarios de los logros del Programa aunque no participen en las actividades del mismo.

Por lo tanto, los beneficiarios del Programa son numerosos y variados, pudiéndose hacer una distinción entre las empresas del sector del turismo, consumo, ocio y deporte y los diferentes sectores económicos y sociales involucrados de una manera u otra en el disfrute de los productos, servicios y actividades del sector. Por lo tanto, los potenciales beneficiarios del Programa son los siguientes:

- Empresas dedicadas a la generación y/o distribución de productos y servicios de consumo y ocio en cualquiera de sus formas (turismo activo, deportes de competición, deportes de riesgo, consumo privado, consumo y ocio a través de Internet, etc.).
- Empresas suministradores de bienes de equipo, sistemas y equipamiento de instrumentación y control para los productos y servicios de consumo y ocio.



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO CARTAGENAHELADA S.A.

- Empresas del sector electrónico-informático de la CAPV. La mayoría forman parte de la Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco (GAIA). La mayor parte de ellas pertenece al subsector de la informática (35,3%) y al de electrónica profesional (34,6%), seguidos ya a cierta distancia por los componentes electrónicos (15,8%) y por las telecomunicaciones (14,3%).
- Empresas dedicadas al diseño y producción de materiales deportivos.
- Empresas relacionadas con el sector de materiales incluidas dentro del apartado de papel, edición, artes gráficas y reproducción de soportes grabados (edición de guías turísticas, libros sobre el uso de Internet, etc.).
- Sector transporte.
- Sector de distribución comercial.
- Sector financiero.
- La sociedad en general, tanto a través del consumo privado y el disfrute del ocio en sus distintas modalidades, etc. como por las implicaciones medioambientales asociadas a las actividades de consumo y disfrute del tiempo libre.

El éxito de las actividades del Programa dependerá en alto grado del soporte y colaboración que para el desarrollo de las mismas se disponga de los agentes de la Oferta Científica, Tecnológica y de Innovación.

ÁREAS Y LÍNEAS DE TRABAJO

El trabajo de investigación en el sector del ocio y del consumo del mismo debe realizarse en contacto con la realidad y el sector empresarial, de modo que no consiste en la realización de actividades de I+D básicas, sino más bien de tipo operativo y práctico. Se trata no sólo de elaborar conocimiento científico o tecnológico, sino de aplicarlo y adecuarlo a la resolución de los problemas del sector, entre los que se deben establecer criterios de prioridad.



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO

CARTAGENAHELADA S.A.

Área 1: Tecnologías de la Información y la Comunicación

Sistemas de reserva y venta de billetes de medios de transporte, entradas para espectáculos y eventos deportivos, etc.
Sistemas Virtuales de turismo, ocio y deporte. Realidad Virtual aplicada a: turismo (paseos virtuales, navegación turística, etc.), juegos y entretenimiento y deporte (mejora de técnicas deportivas)
Contenidos multimedia de turismo, consumo, ocio y deporte
Sistema personal de planificación de viajes con conexiones a medios de terceros. Integración con sistemas existentes
Desarrollo de modelos de servicios de valor añadido on-line (cámaras, información Internet/WAP, compras directamente en el medio de difusión, etc.) que asistan a los distintos colectivos: deportistas, turistas, consumidores, etc. en sus demandas de información y participación
Aplicaciones de Internet: marketing, comercialización (e-commerce) y gestión
Sistemas de apoyo a colectivos especiales, que presenten dificultad para acceder a una oferta normalizada. Servicios en Internet y productos tecnológicos herramientas para la eliminación de barreras de acceso
Análisis del teletrabajo en el sector
Software y aplicaciones de diseño de equipamiento deportivo
Sistemas electrónicos, informativos o de gestión, aglutinadores o integradores de oferta turística básica y complementaria de la CAPV
Sistemas de tratamiento de información de ayuda a la gestión
Sistemas de información (creación y estandarización) permanente (call center 365x24) sobre productos y servicios turísticos, de consumo, ocio y deporte apoyados por la tecnología telefónica móvil

Área 2: Gestión del Conocimiento

Métodos y modelos de gestión de turismo, ocio y deporte sostenibles
Formación de consumidores y establecimiento de canales de formación continua
Sistemas virtuales de enseñanza y formación para técnicos deportivos
Cursos para gestores y cuidadores de campos deportivos
Crear y desarrollar una metodología de trabajo que aumente las probabilidades de éxito deportivo de los jóvenes deportistas
Desarrollar un prototipo de formación con talentos deportivos a medio/largo plazo, mediante un plan integrado, multidisciplinar y formativo
Estudios de "Benchmarking" y "Vigilancia tecnológica"
Sistemas y métodos de control del entrenamiento deportivo. vicios turísticos, de consumo, ocio y deporte apoyados por la tecnología telefónica móvil



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO

CARTAGENAHELADA S.A.

Área 3: Calidad

Nuevos sistemas de asesoramiento y gestión de la calidad, apoyados en el trinomio Formación- Información-Sensibilización
Mejora de la calidad y atención al cliente mediante las relaciones de sistemas de gestión
Sistemas de seguridad para el deporte (deporte de aventura, montañismo, etc.)
Sistemas avanzados de calidad y seguridad en instalaciones deportivas, parques temáticos, parques acuáticos, piscinas y centros de ocio de uso público
Normalización y formalización de la terminología utilizada en los sistemas de calidad en el sector del turismo, consumo, ocio y deporte de la CAPV
Sistemas para el análisis de la calidad de vida del deportista tras su periplo deportivo, minimizando el impacto que sufre tras esta situación
Crear y sistematizar modelos de evaluación de la calidad del deporte escolar en los centros escolares
Diseños de planes para la implantación de sistemas de gestión medioambiental aplicables a industrias o entidades relacionadas con este sector
Sistemas de gestión medioambiental
Mejora del impacto medioambiental derivado de las instalaciones y prácticas turísticas, deportivas y de ocio
Estándares de calidad (diseño, construcción y mantenimiento) en superficies para la práctica deportiva (especialmente hierba natural)
Estándares de calidad (diseño, construcción y mantenimiento) en superficies para la práctica deportiva (especialmente hierba natural)
Estándares de calidad aplicables a ámbitos culturales e instalaciones gestoras de contenidos culturales
Desarrollo de sistemas de gestión de intangibles adaptados al sector

Área 4: Material y Equipamiento Deportivo, de Consumo, Ocio y Turismo

Ergonomía de prendas deportivas
Nuevos materiales para el deporte (seguridad, confort, etc.)
Diseño ergonómico de las instalaciones deportivas, turísticas, de consumo y de ocio
Alimentación en el deporte
Nuevos pavimentos para el exterior e interior de instalaciones deportivas, turísticas, de consumo y de ocio
Utilización de energías limpias o renovables en instalaciones deportivas, turísticas, de ocio y consumo
Utilización de materiales y diseños que contemplen las necesidades de discapacitados y colectivos especiales
Desarrollo de procesos industriales para la fabricación de elementos deportivos, de consumo y ocio de elaboración artesanal



PROYECTO FIN DE CARRERA

ESTUDIO DE VIABILIDAD PISTA DE PATINAJE SOBRE HIELO CARTAGENAHELADA S.A.

Área 5: Investigación Sociológica de Mercado

Análisis de los perfiles del nuevo usuario del ocio, características del nuevo turista, etc.
Nuevas tendencias del ocio
Investigación socioeconómica sobre diferentes ámbitos del sector de turismo, consumo, ocio y deporte en la CAPV (gastronomía, nuevas formas de turismo, deportes de aventura, etc.)
Análisis de la demanda de ocio, turismo, consumo y deporte mediante la utilización de sistemas de información basados en las TIC
Investigación de deportes autóctonos
Campañas de promoción de la importancia de este sector terciario en la economía y del impulso de aplicación de las nuevas tecnologías
Estudios sobre las necesidades en equipamiento industrial para el sector turístico, ocio y deporte (cocinas, equipos de aire acondicionado, etc.)

Área 6: Comercialización

Creación de productos (integración de productos y servicios)
Nuevas técnicas de marketing, comercialización y difusión