

JORNADA AEPT FITUR

Nuevos empleos en el sector turístico

Tomando como base el artículo de HOSTELTUR

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

Mercedes Carreño (Directora Escuela de Turismo del Centro Español de Nuevas Profesiones). www.cenp.com

DATOS AÑO 2012

- 57,7 millones de llegadas (+2,7%)
- 55.594 millones de € (+5,7%)
- Españoles: -20,6% en total viajes
 - 25,3% en viajes extranjero
 - 20,2% en viajes internos
- 12,4% del total del empleo en España

Fuente:



Ocupados en Turismo

Tabla 1. Datos absolutos

Tercer Trimestre 2012. Datos definitivos.

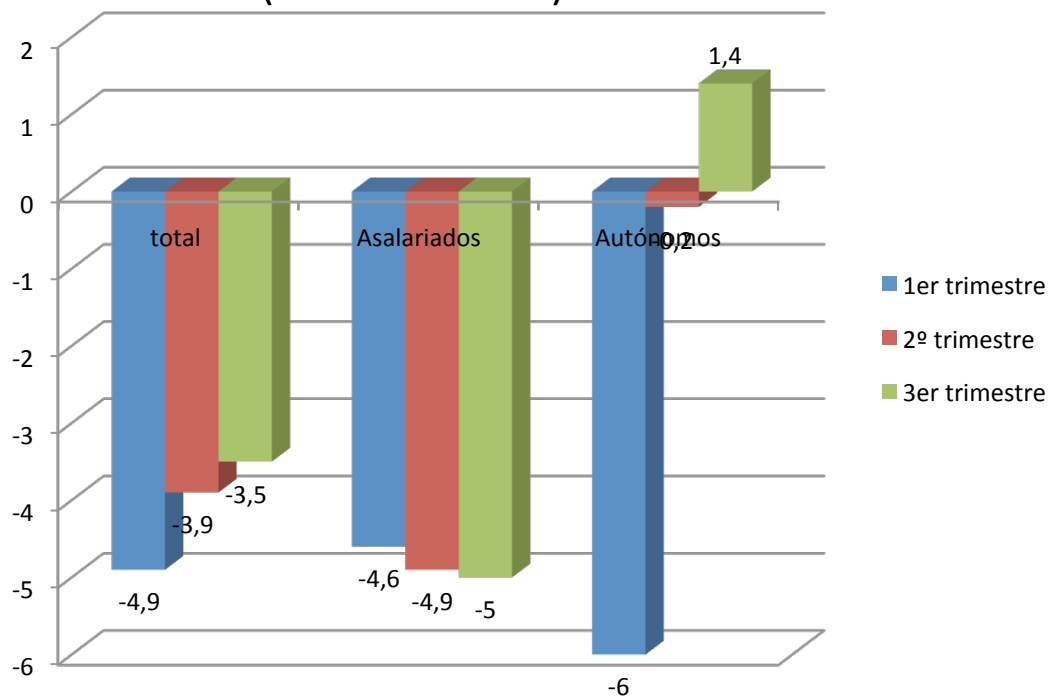
	Total Situación Profesional	Asalariados	Autónomos
Total Actividades Industria Turística	2.155.619	1.703.859	448.138
Hostelería	1.429.705	1.112.515	317.190
Servicios de alojamiento	364.512	341.056	23.457
Servicios de comidas y bebidas	1.065.192	771.459	293.733
Transporte de viajeros	246.045	181.368	61.981
Otras Actividades Industria Turística	479.870	409.977	68.967
Total Actividades Sector Servicios	13.021.208	10.892.291	2.119.449
Total Actividades a Nivel Nacional	17.320.325	14.233.145	3.077.387

Mercedes Carreño – www.cenp.com FITUR 2013

Fuente:



Variación anual del total de actividades turísticas en los tres primeros trimestres del año (datos de 2012)



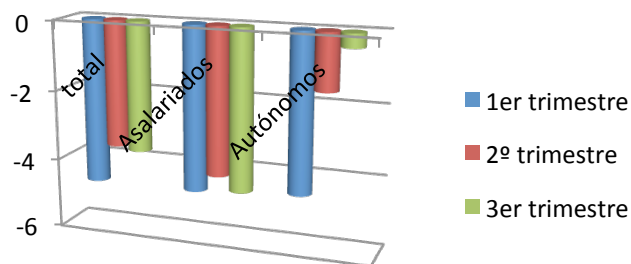
Mercedes Carreño – www.cenp.com FITUR 2013

Elaboración: propia

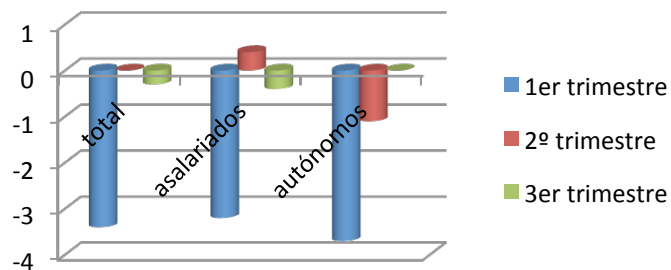
Fuente:



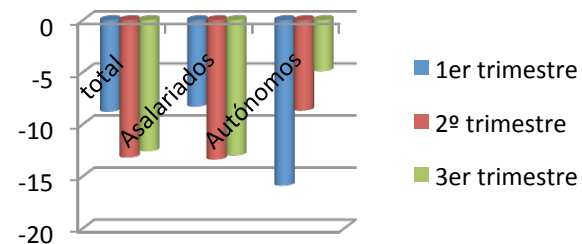
Hostelería



Servicios de Comidas y Bebidas



Servicios de Alojamento



Elaboración: propia

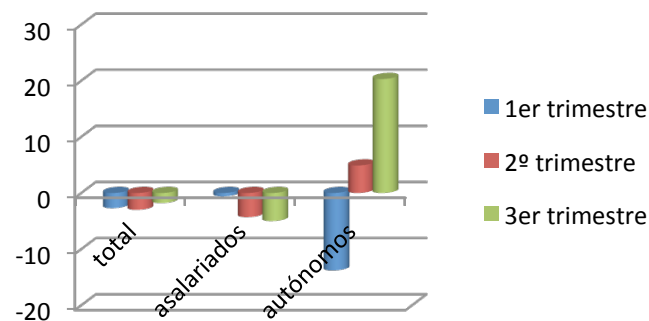
Fuente:

Mercedes Carreño – www.cenp.com FITUR 2013

Transporte de Viajeros



Otras Actividades Turísticas



15,3% de parados sobre activos en Turismo
(Variación interanual: 1,8)

25% de parados sobre activos en la economía general
(Variación interanual: 3,5)

Elaboración: propia

Fuente:



HOSTELTUR:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

Se requieren profesionales **flexibles**, adaptables a las necesidades de la **demanda** – La clave es la **formación**

El servicio ofrecido determina la calidad del mismo

La oferta de una **Carrera Profesional** lograría fidelizar al trabajador

PwC en Hosteltur (2012)

Hay que cambiar las **relaciones laborales** e incluir conceptos como **productividad**, y mejorar la formación de los empleados o la oferta turística envejecerá, se hará más aburrida.

Falta innovación, programas de fidelización, venta cruzada, ofertas vinculadas o paquetes turísticos

Actua2 en Hosteltur (2012)



La realidad: Un sector de PYMES. Solo el 36% ofrece formación (en el conjunto de todos los sectores, un 52%)

HOSTELTUR:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

Es necesario modernizar, profesionalizar el sector y convertirlo en una verdadera industria – Hay que elevar el nivel de exigencia en las Escuelas de Turismo y aumentar el nivel de conocimiento de idiomas, promover una actitud profesional, revalorizar los puestos de trabajo

Antonio Tajani, Comisario de Industria de la UE
(hosteltur 2012)

HOSTELTUR:

[http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE Empleos del futuro.pdf](http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf)

Empleos con mayor influencia en la competitividad:

- ✓ Gestor de innovación
- ✓ Planificador de destinos turísticos
- ✓ Gestor cultural
- ✓ Gestor estratégico de ventas (RM)
- ✓ Gestor de canales
- ✓ Gestor de redes sociales

La industria turística necesita crear y consolidar nuevos perfiles profesionales para poder responder a un entorno cambiante

(Ministerio de Trabajo)

HOSTELTUR:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

Creciente especialización de la oferta, ha generado nuevos empleos:

- Médicos
- Animadores
- Profesores de deportes
- Cocineros con conocimientos de dietética
- Expertos en Eficiencia Energética
- Expertos en Responsabilidad Social Corporativa

Ramón Estalella, Secretario General de CEHAT



Community Manager

Meliá Hotels International, Barceló
Hotels & Resorts, Starwood Hotels &
Resorts y Accor Hoteles

HOTELEROS

«CONOCIMIENTOS TÉCNICOS VERSUS HABILIDADES PERSONALES»

- Analista de Tendencias del Mercado
- Comercialización enfocada a la venta directa
- Técnico en Marketing on Line
- Experto en Eficiencia Energética
- Guest Experience Manager
- Director de Operaciones de Franquicia o «embajador del cliente» «Welcomer» de Pulman
- Sustainability Manager
- Liderazgo global, adaptable
- Visión global
- Excelentes líderes: capaces de motivar, tener mentalidad estratégica y transmitirla
- Capacidad analítica
- Gran enfoque al cliente
- Habilidades comerciales
- Desarrollo y dirección de personas
- Autonomía y toma de decisiones
- Flexibilidad

Formación:

Generalista, basada en desarrollo de habilidades y actitudes



AGENTES DE VIAJES

«MODERNIDAD Y VUELTA ATRÁS»

- Experto en Comercialización on Line
- Community Manager
- Tradicional agente: Idiomas y cultura
- Superespecialización
- Forfaitista
- Predominio del viaje a medida
- Asesores de viajes
- Todos los empleados: community managers.
- No habrá nuevos puestos, todos deberán usar la tecnología
- Consultores tecnológicos, de apoyo.
- Trabajo en equipo
- Iniciativa y autonomía
- Personas flexibles, adaptables a entornos cambiantes, capaces de pensar
- Actitud abierta a la diversidad cultural
- Lo más importante: la actitud
- Resiliencia: mantenerse firme y constante ante los cambios, pero ser flexible para adaptarse y transformarse según la necesidad.
- Creatividad
- Networking

**Formación: Nuevas tecnologías
Destinos/cultura e Idiomas**

HOSTELTUR:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf



TRANSPORTES

«Aeropuertos: la oportunidad»

- Gestor de Aeropuertos con formación específica: Aspectos técnicos, operativos, marketing, economía, derecho, relaciones sociales y laborales, conocimientos de infraestructuras, normativa, explotación comercial...
- Pilotos
- Personal de mantenimiento
- Técnicos en medioambiente
- Técnicos en seguridad aérea
- Expertos en comercialización
- Expertos en uso de nuevas tecnologías «todavía por venir»

«Alquiler de automóviles: volcados en el cliente»

- Community manager y experto en precios
Por encima de todo: atención al público, elevado nivel cultural, habilidades sociales y conocimiento de idiomas, trabajo en equipo, Capacidad de simultanear distintas prioridades, Calidad de servicio.

HOSTELTUR:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

«LA REALIDAD»

- ✓ Las ofertas de empleo siguen siendo para puestos tradicionales
- ✓ Hay un 25% de solicitantes de empleo no dispuestos a cambiar su domicilio para trabajar.
- ✓ No parece importante que haya nuevos puestos
- ✓ productividad, empatía, efectividad, eficiencia, idiomas, trabajo en equipo, adaptación al cambio continuo, orientación a resultados, tecnología como base del día a día y servicio... Características del trabajador cualificado.

Xavier Martín – turijobs, en HOSTELTUR:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

Según Cornell, los hoteleros tienden a ceder su gestión de marketing on-line, incluyendo la gestión de redes sociales, mientras que los responsables de destinos producen más material internamente.

Google y Amadeus coinciden en destacar el uso creciente del teléfono móvil como herramienta de comunicación desbancando al ordenador, siendo éste su gran reto tecnológico para el Futuro inmediato.

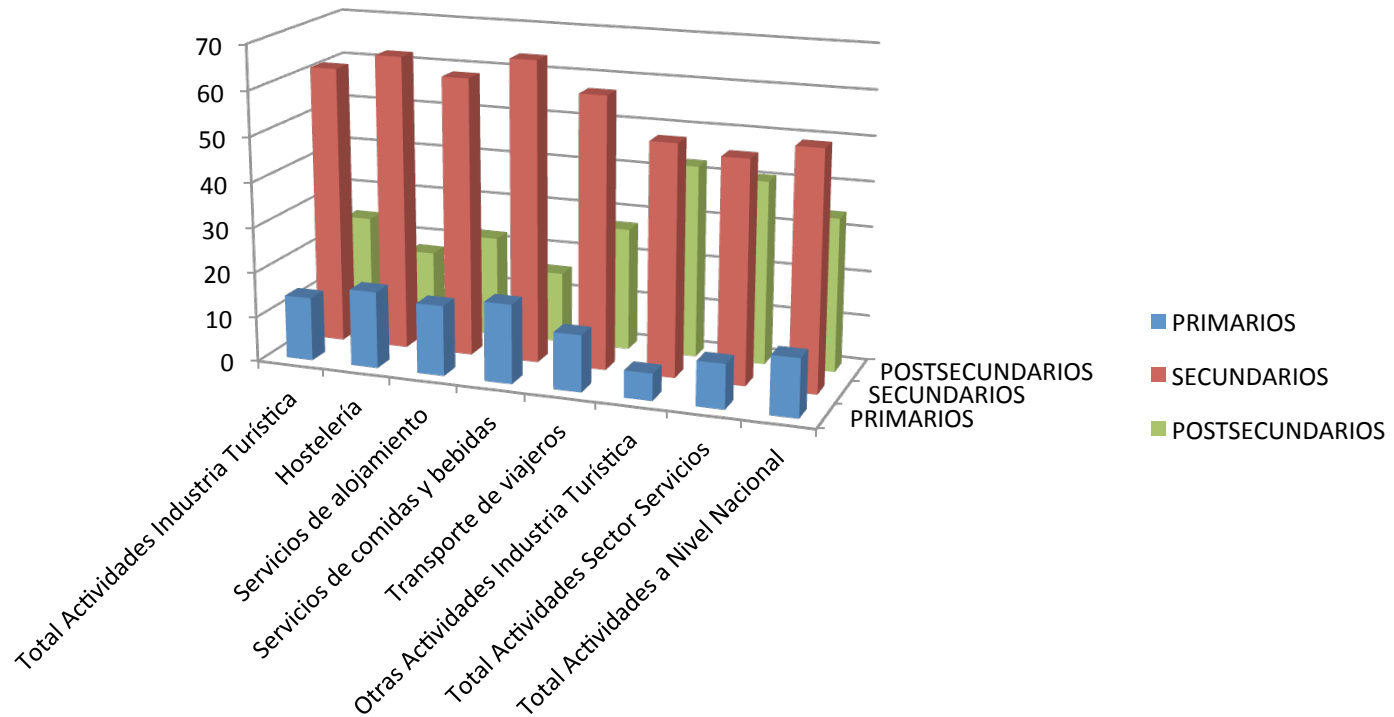
Mayoría PYMES –

Escasa oferta formativa en la empresa

Ausencia de carrera profesional

Escaso nivel de formación: (ejemplo año 2011)

Mercedes Carreño – www.cenp.com FITUR 2013



Elaboración: propia

Fuente:



Ocupados en Turismo

El grado de satisfacción general en 2011 ha sido similar al del 2010, no así el de la percepción en sus productos que ha aumentado ligeramente.

Tabla 4. Grado de satisfacción de los turistas internacionales

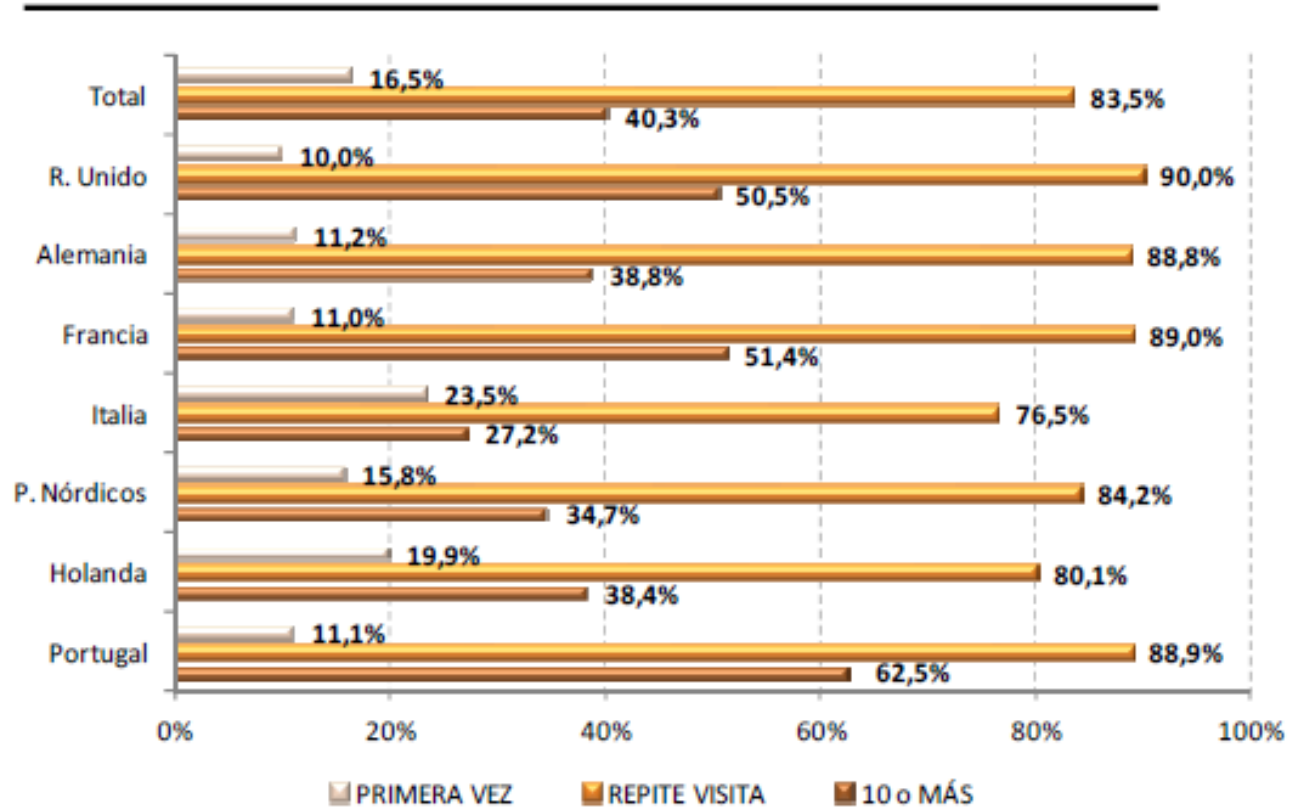
Año 2011. Valoración sobre 10

Productos	
Alojamiento	7,9
Gastronomía	8,0
Ocio (oferta cultural, deportiva, nocturna)	7,6
Entorno turístico (belleza, tranquilidad, seguridad, limpieza, etc.)	8,0
Uso de transportes en destino (tren, bus, taxi, etc.)	8,2
Infraestructuras (carreteras, telecomunicaciones, aeropuertos, etc)	8,1
Grado de Satisfacción General	8,5

Fuente: IET. Encuesta de Hábitos Turísticos. Habitur.

Gráfico 17. Turistas por mercado emisor y repetición de la visita

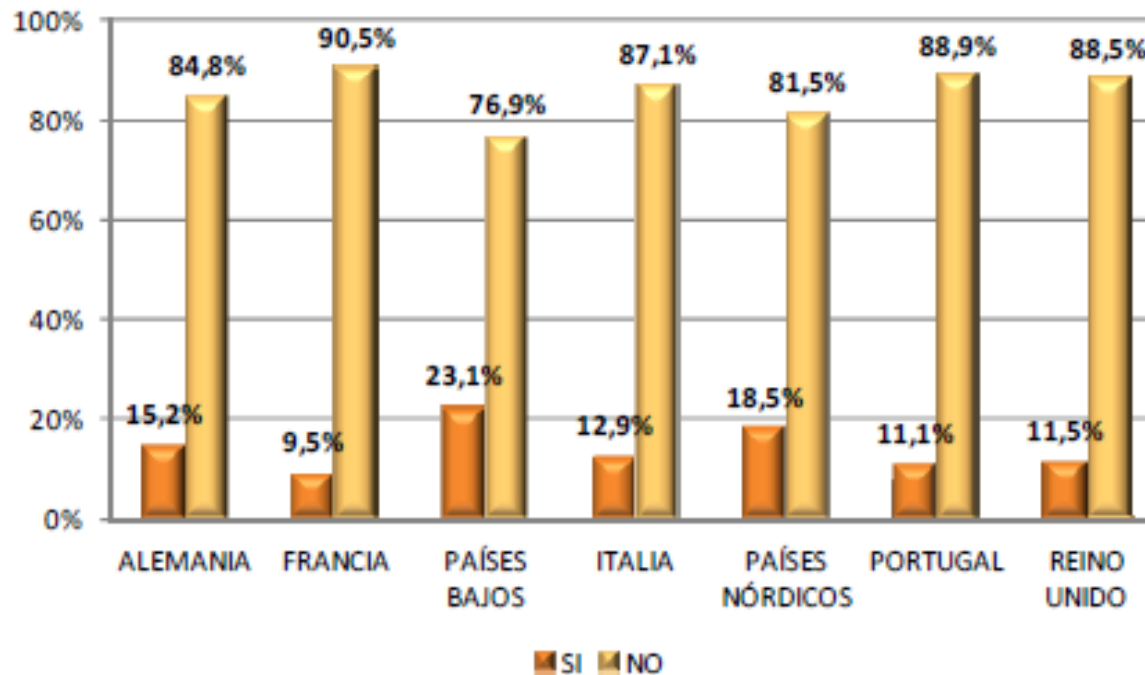
Porcentaje. Año 2011



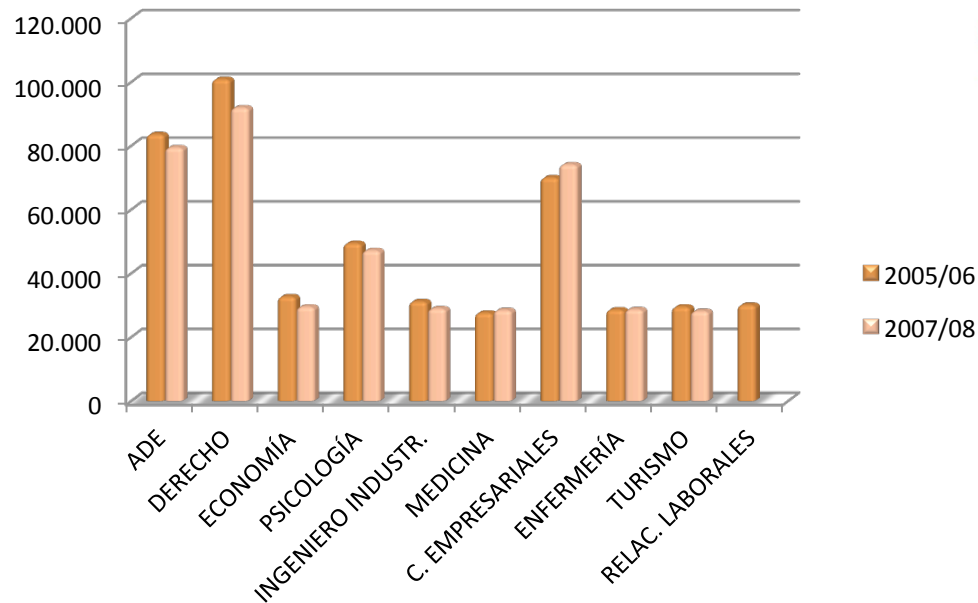
Fuente: IET. Encuesta de Hábitos Turísticos. Habitur.

Gráfico 18. Turistas según consideración de destino alternativo, según mercado

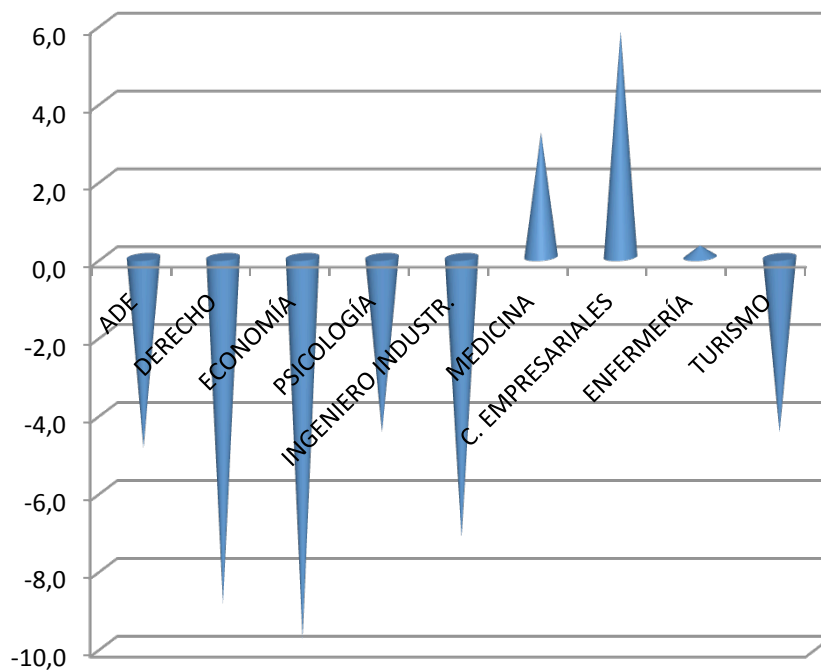
Año 2011. Porcentaje



Fuente: IET. Encuesta de Hábitos Turísticos. Habitur.



	2005/06	2007/08
ADE	83.578	79.444
DERECHO	100.870	91.933
ECONOMÍA	32.696	29.493
PSICOLOGÍA	49.403	47.180
INGENIERO INDUSTRI.	31.197	28.946
MEDICINA	27.566	28.436
C. EMPRESARIALES	70.000	74.093
ENFERMERÍA	28.590	28.685
TURISMO	29.483	28.145
RELAC. LABORALES	30.090	



■ Serie1

	% variación
ADE	-4,9
DERECHO	-8,9
ECONOMÍA	-9,8
PSICOLOGÍA	-4,5
INGENIERO INDUSTRI.	-7,2
MEDICINA	3,2
C. EMPRESARIALES	5,8
ENFERMERÍA	0,3
TURISMO	-4,5

Fuente: Ministerio de Educación

REFERENCIAS:



He presentado un resumen del artículo sobre nuevos empleos en el sector turístico publicado por HOSTELTUR, disponible en el enlace:

http://static.hosteltur.com/web/uploads/2012/04/REPORTAJE_Empleos_del_futuro.pdf

Está firmado por: José Manuel de la Rosa y Ángeles Vargas (agencias), Diana Ramón Vilarasau (transportes), Paula Pielfort y Vivi Hinojosa (hoteles) y Xavier Canalis (estudios).

[Cornell Hospitality Reports](#)

2011 Travel Industry Benchmarking: Marketing ROI, Opportunities, and Challenges in Online and Social Media Channels for Destination and Marketing Firms.

<http://www.cornell.edu>

Instituto de Estudios Turísticos

<http://iet.tourspain.es>

Ministerio de Educación

<http://mecd.gob.es/educación-mecd/areas-educacion/universidades/estadisticas-informes.html>





asociación española de profesionales del turismo



Nuevos empleos en el sector turístico

*Mercedes Carreño (Directora Escuela de Turismo del Centro
Español de Nuevas Profesiones)*

