

# NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN EL SECTOR TURISMO

Universidad a Distancia de Madrid  
(UDIMA)  
21 de julio

Dra. Carmen Hidalgo Giralt  
Directora del Departamento de Turismo

## ÍNDICE

1. **IMPACTO DEL TURISMO ESCALA INTERNACIONAL**
2. **IMPACTO DEL TURISMO A ESCALA NACIONAL**
3. **NUEVOS PERFILES DE TURISTAS**
4. **NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO**



# 1

## IMPACTO DEL TURISMO ESCALA INTERNACIONAL

1. *Perspectivas internacionales sobre las mujeres empleadas en la hotelería, la restauración y el turismo* (2013). Organización Internacional del Trabajo. [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_209867.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_209867.pdf)
2. *Barómetro OMT del Turismo Mundial (2013)*, Organización Mundial del Turismo (OMT).



**25**  
millones de turistas

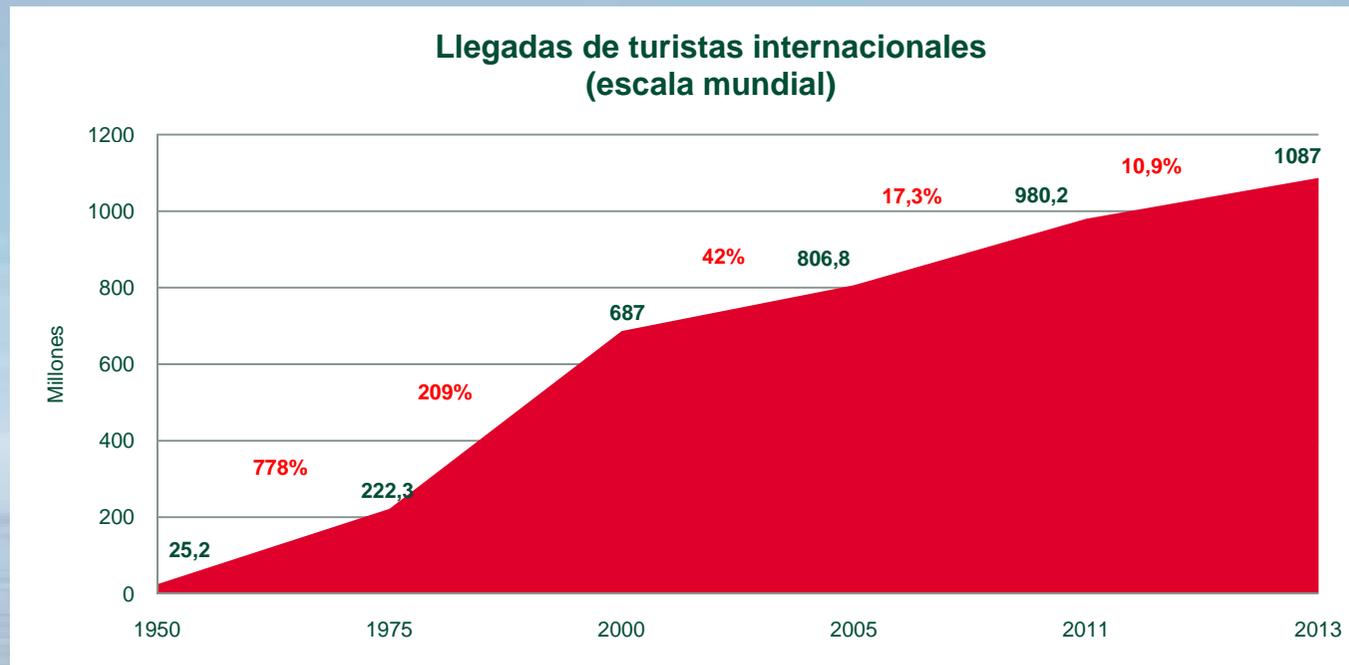
**1.809**  
millones de turistas

**1950**

**2030**

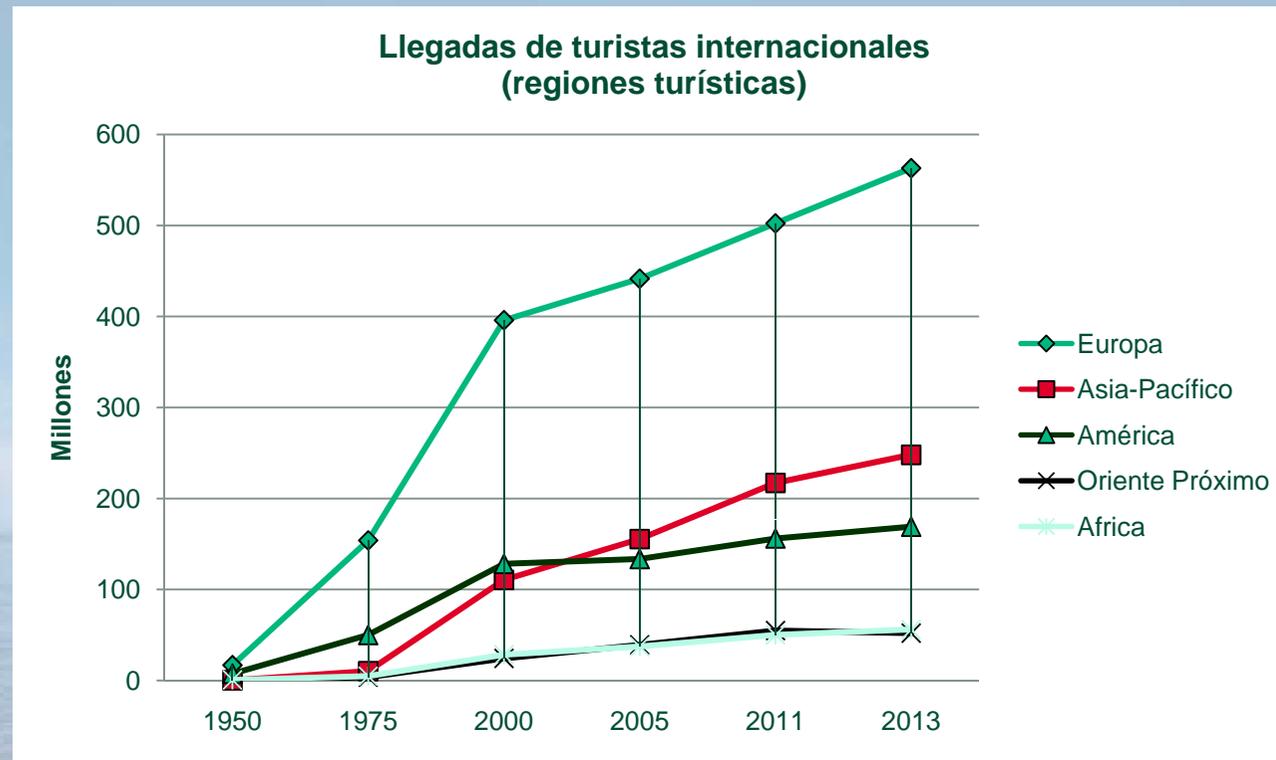


## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA INTERNACIONAL



Fuente. OMT (Documentos varios)

## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA INTERNACIONAL

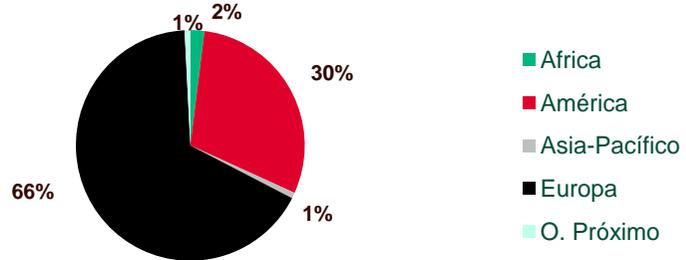


Fuente. OMT (Documentos varios)

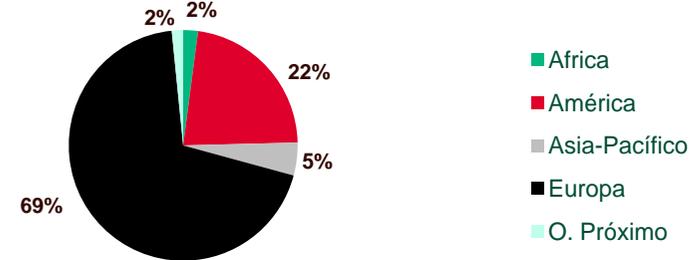


## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA INTERNACIONAL

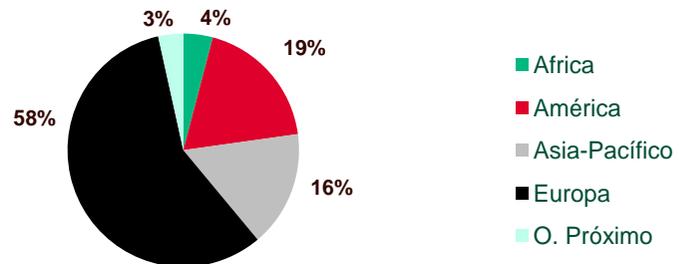
1950



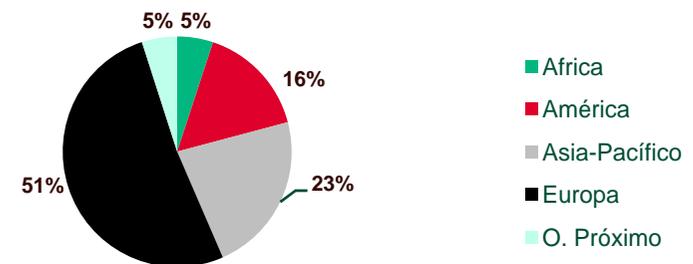
1975



2000



2012



Fuente. OMT (Documentos varios)

## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA INTERNACIONAL

### IMPACTO DEL TURISMO A ESCALA INTERNACIONAL:



1,4 billones de dólares (ingresos totales)



1,1 billones de dólares (destinos turísticos)



218 millones de dólares (transporte internacional)



29% de la exportación mundial de servicios (viajes y transporte de pasajeros)



El turismo representa el 9% del PIB mundial

## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA INTERNACIONAL

### IMPACTO DEL TURISMO EN EL EMPLEO A ESCALA INTERNACIONAL:



Genera alrededor de uno de cada doce empleos.



La mitad de la fuerza laboral es menor de 25 años.



El sector turismo emplea a más de 260 millones de personas en el mundo



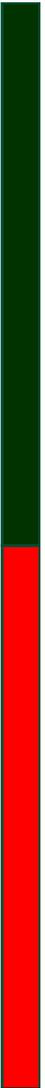
Las mujeres constituyen entre el 60%-70% de todos los trabajadores en la industria del turismo



El 20% de la fuerza laboral trabaja en empresas multinacionales y el 80% en las pequeñas y medianas empresas (PYMEs)

# 2

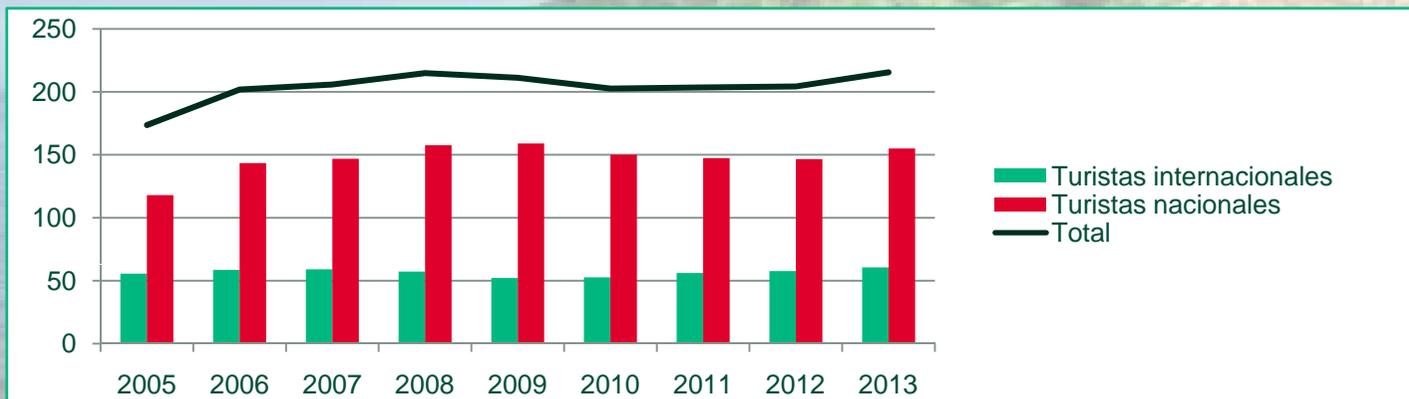
## IMPACTO DEL TURISMO ESCALA NACIONAL



## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA NACIONAL

Evolución del turismo internacional y nacional (2005-2013)

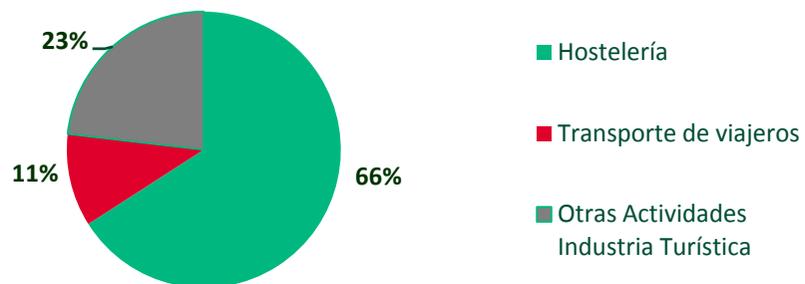
	Turistas internacionales	Turistas nacionales	Total
2005	55,6	118	173,6
2006	58,5	143,4	201,9
2007	59,1	146,8	205,9
2008	<b>57,3</b>	157,6	214,9
2009	<b>52,2</b>	159	211,2
2010	52,7	<b>150</b>	<b>202,7</b>
2011	56,1	<b>147,4</b>	203,5
2012	57,7	<b>146,6</b>	204,3
2013	60,6	155	215,6



## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA NACIONAL

### Población Activa (2013)

<b>Total Actividades Industria Turística</b>	<b>2.548.251</b>
Hostelería	1.680.876
<i>Servicios de alojamiento</i>	396.711
<i>Servicios de comidas y bebidas</i>	1.284.166
Transporte de viajeros	276.759
Otras Actividades Industria Turística	590.616
<b>Total Actividades Sector Servicios</b>	<b>14.702.156</b>
<b>Total Actividades a Nivel Nacional</b>	<b>23.190.142</b>



### DATOS REPRESENTATIVOS

•El 63% de la población activa a nivel nacional trabaja en el sector servicios.

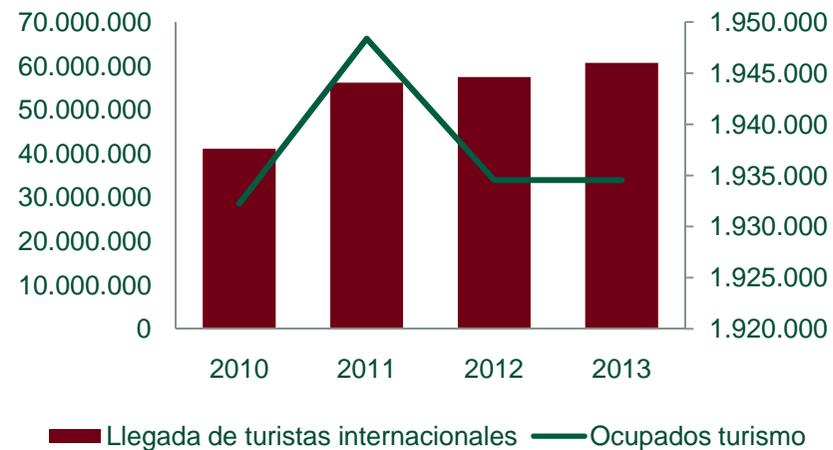
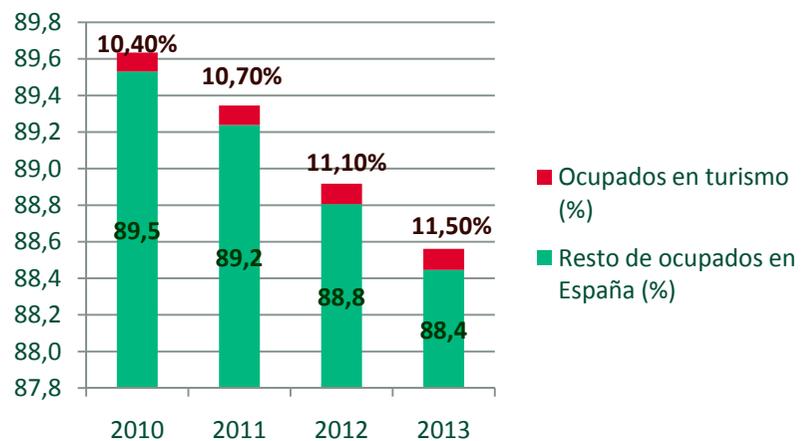
•El 17% de la población activa en el sector servicios trabaja en el sector turismo.

Fuente: Turespaña. - Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta de Población Activa (INE).

## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA NACIONAL

Relación ocupados, ocupados en turismo y llegadas de turistas internacionales  
(2010-2013)

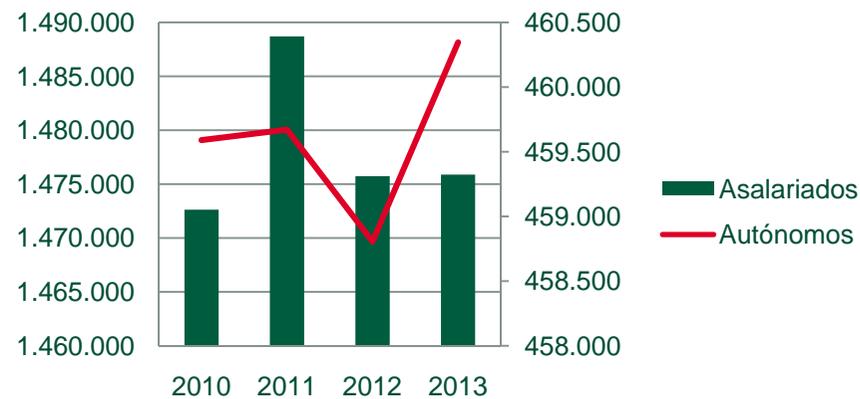
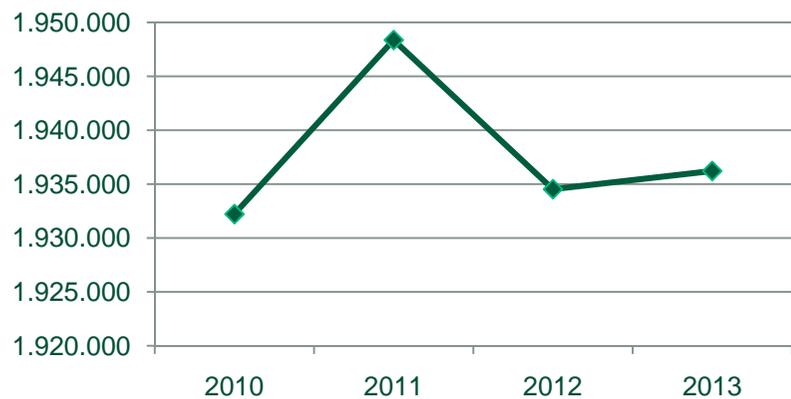
	2010	2011	2012	2013
Ocupados (España)	18.456.500	<b>18.104.600</b>	<b>17.282.000</b>	<b>16.758.200</b>
Ocupados en turismo (España)	1.932.224	1.948.374	<b>1.934.542</b>	1.936.225
Llegadas de turistas internacionales	41.067.205	56.176.884	57.464.496	60.661.073



## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA NACIONAL

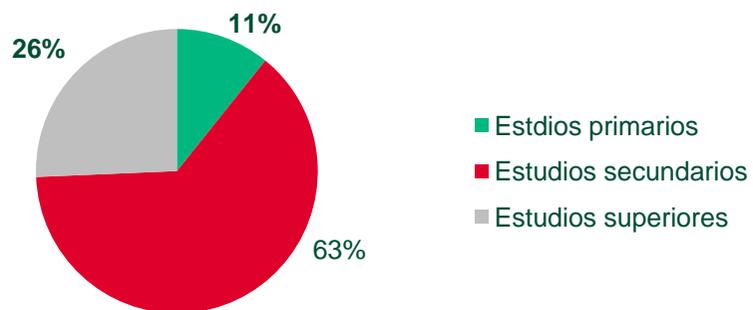
### Trabajadores afiliados en alta laboral en las actividades características del turismo según Seguridad Social

	Asalariados	%	Autónomos	%	Total
<b>2010</b>	1.472.633	76,2	459.591	23,8	1.932.224
<b>2011</b>	1.488.703	76,4	459.671	23,6	1.948.374
<b>2012</b>	1.475.736	76,3	458.806	23,7	1.934.542
<b>2013</b>	1.475.880	76,2	460.345	23,8	1.936.225



## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA NACIONAL

Población Activa-Nivel de Formación (2013)				
	Total	Estudios Primarios	Estudios Secundarios	Estudios Superiores
<b>Total Actividades Industria Turística</b>	<b>2.548.251</b>	<b>274.747</b>	<b>1.617.510</b>	<b>652.967</b>
Hostelería	1.680.876	218.450	1.143.129	316.271
Servicios de alojamiento	396.711	49.346	248.237	98.217
Servicios de comidas y bebidas	1.284.166	169.105	894.892	218.054
Transporte de viajeros	276.759	25.542	172.480	78.737
Otras Actividades Industria Turística	590.616	30.752	301.902	257.960
<b>Total Actividades Sector Servicios</b>	<b>14.702.156</b>	<b>1.166.235</b>	<b>7.486.904</b>	<b>6.026.384</b>
<b>Total Actividades a Nivel Nacional</b>	<b>23.190.142</b>	<b>2.520.550</b>	<b>12.612.281</b>	<b>7.979.115</b>



Fuente: Turespaña. - Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta de Población Activa (INE).

## IMPACTO DEL TURISMO. ESCALA NACIONAL

### ALGUNAS PINCELADAS GENERALES

- El sector turismo genera un porcentaje elevado del empleo español. Sector intensivo en mano de obra.
- El impacto de la crisis económica en el sector turístico es menor que en otros sectores.
- Pese al aumento de la llegada de turistas internacionales, no se ha producido un aumento de las contrataciones.
- El mayor nivel de cualificación de los trabajadores en turismo corresponde con los estudios secundarios.



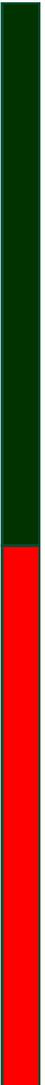
### ALGUNAS REFLEXIONES GENERALES

- ¿Están siendo efectivas las políticas de recursos humanos en el sector turismo?
- ¿Sería necesario invertir en formación para el empleo en el sector turismo?

# 3

## NUEVOS PERFILES DE TURISTAS

1. *Los nuevos perfiles de turistas*. Hosteltur, nº 240.
2. <http://www.archimadrid.es/turismo/documentos/varios/nov2000.htm>



## NUEVOS PERFILES DE TURISTAS

TURISTA DE MASAS	
<b>Carácter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pasivo, estático, ajeno al destino</li></ul>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vacaciones monotemáticas (sol y playa, nieve, etc.)</li><li>• Precios bajos</li></ul>
<b>Productos/Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Homogéneo</li><li>• Organizado por operadores turísticos</li></ul>
<b>Alojamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estandarizado</li></ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Excursiones en grupo</li><li>• Descanso en la playa</li></ul>
<b>Impacto medioambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Más agresivo con el medio ambiente</li><li>• Explotación incontrolada de los recursos</li><li>• Crecimiento expansivo</li><li>• Beneficios a corto plazo</li></ul>

<http://www.archimadrid.es/turismo/documentos/varios/nov2000.htm>

### NUEVOS HÁBITOS DE CONSUMO EN TURISMO

- Cambios económicos
  - Polarización de los patrones de consumo: surgimiento del “low cost”.
- Cambios socioculturales:
  - Reorganización del horario laboral: estancias de corta duración (city-breaks, short-breaks, estancias de fin de semana, etc.)
  - Mayor formación del turista: búsqueda de experiencias individuales.
- Cambios tecnológicos:
  - Utilización de internet para la venta y postventa del viaje.
  - Un mayor acceso a la información: turista más informado e exigente.
- Cambios demográficos:
  - Nuevos perfiles de turistas



## NUEVOS PERFILES DE TURISTAS

**CARACTERÍSTICAS  
TURISTA  
ALTERNATIVO**

**FORMADO**

**EXIGENTE**

**AUTÓNOMO**

**EXPERIENCIAS INDIVIDUALES**

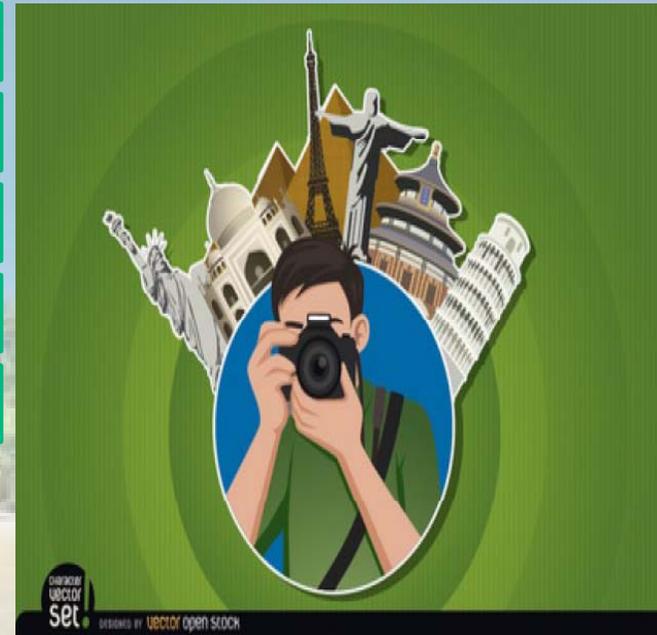
**UTILIZACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS**



**ORGANIZAR VIAJES**

**COMPRAR PRODUCTOS Y SERVICIOS  
TURÍSTICOS**

**OBTENER INFORMACIÓN EN LOS DESTINOS A  
TRAVES DE LOS DISPOSITIVOS MÓVILES**

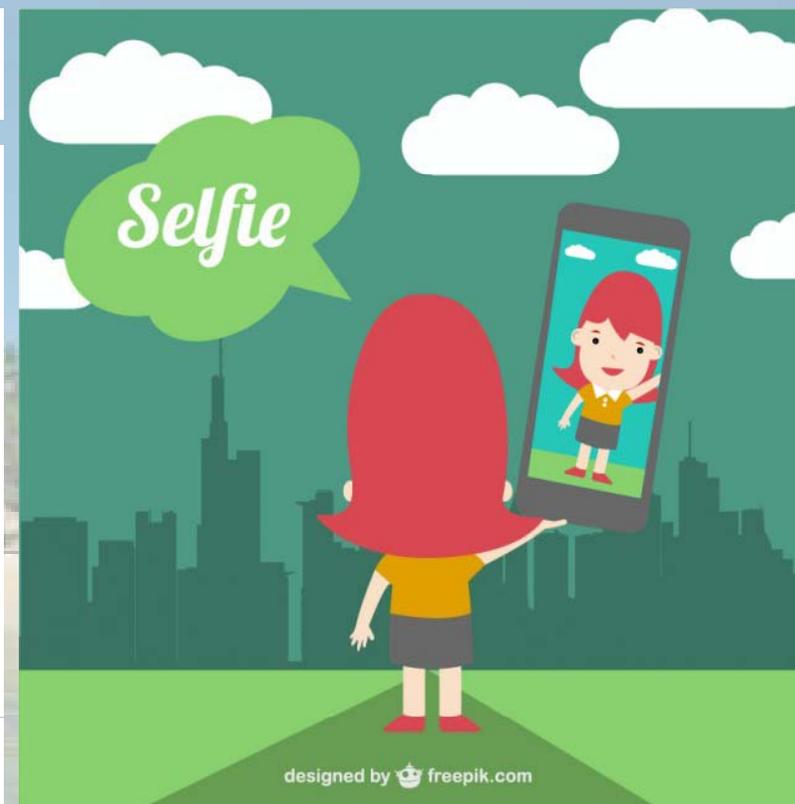


## NUEVOS PERFILES DE TURISTAS

	TURISTA DE MASAS	TURISTA ALTERNATIVO
<b>Carácter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasivo, estático, ajeno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activo, participativo, imaginativo</li> </ul>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vacaciones monotemáticas (sol y playa, nieve, etc.)</li> <li>• Precios bajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto íntimo con el territorio (naturaleza, cultura, gastronomía local, etc.)</li> <li>• El precio bajo no es una motivación esencial</li> </ul>
<b>Productos/Servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homogéneo</li> <li>• Organizado por operadores turísticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Heterogéneo</li> <li>• Dirigida a grupos muy específicos</li> <li>• Organizado por el propio turista o por agencias especializadas</li> </ul>
<b>Alojamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estandarizado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillo pero confortables</li> <li>• Estancias con "encanto"</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excursiones en grupo</li> <li>• Descanso en la playa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicas deportivas (senderismo, vela, cicloculturismo, esquí de fondo, etc.)</li> <li>• Prácticas culturales (visitas a museos, centros de interpretación, etc.)</li> </ul>
<b>Impacto medioambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más agresivo con el medio ambiente</li> <li>• Explotación incontrolada de los recursos</li> <li>• Crecimiento expansivo</li> <li>• Beneficios a corto plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defensivo y respetuoso con el medio ambiente</li> <li>• Conservación de los recursos culturales</li> <li>• Beneficios a medio y largo plazo</li> </ul>

### LOS 10 NUEVOS PERFILES DE TURISTAS QUE MARCAN TENDENCIA

1. Familias monoparentales
2. Singles
3. Viajeras de negocio
4. Pank (Professional Aunt, No Kids)
5. Niños con familia
6. Turismo halal
7. El nuevo lujo
8. Mujeres que viajan con mujeres
9. Mascotas con dueño
10. Millennials



## NUEVOS PERFILES DE TURISTAS

### MILLENNIALS UN NUEVO PERFIL DE TURISTA PARA EL SIGLO XXI

#### PERFIL SOCIAL

1. Generación interconectada, global y tecnológico
2. Formación universitaria
3. Madurez retrasada (complejo Peter Pan)
4. Demandan transparencia
5. Exigen un mayor compromiso con causas medioambientales y sociales

#### PERFIL TURÍSTICO

1. Búsqueda de experiencias
2. Utilización de internet en el proceso de consumo del viaje
3. Compartir su experiencia viajera en tiempo real a través de las redes sociales
4. Criaturas sociales que buscan compartir espacios
5. Respeto por el destino

# 4

## NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO PERFILES, COMPETENCIAS Y HABILIDADES PROFESIONALES

1. *Empleos de Futuro*, Revista Hosteltur, nº 215.
2. *Características sociodemográficas y perfiles competenciales de los trabajadores del sector turismo*, Ministerio de Trabajo.



## NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO

### 1. PROFESIONES “VERDES”



#### TÉCNICO DE CALIDAD Y GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL

Responsables de la implantación normas ISO en hoteles y restaurantes

#### SUSTAINABILITY MANAGER

Responsable de la gestión medioambiental y de la aplicación de las políticas verdes

#### GESTOR ENERGÉTICO Y DE RECURSOS HIDRAÚLICOS

Responsable del mantenimiento de las instalaciones energéticas.

### 2. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TURÍSTICA



#### PLANIFICADOR DE DESTINOS TURÍSTICOS

Responsable del diseño de la estrategia para mejorar la competitividad del destino.

#### GESTOR CULTURAL

Responsable de la identificación y puesta en valor de los elementos culturales del destino.

## NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO

### 3. ÁREA COMERCIAL Y RELACIÓN CON EL CLIENTE



#### **ANALISTA DE TENDENCIAS DE MERCADO**

Responsable del análisis de las nuevas pautas de consumo.

#### **CHANNEL MANAGER**

Responsable del manejo de los diferentes canales de distribución de la empresa.

#### **CUSTOMER EXPERIENCE MANAGER**

Responsable de la relación de la empresa con la experiencia del cliente.

### 4. REDES SOCIALES E INTERNET



#### **REVENUE MANAGER**

Responsable de la estrategia de precios de habitaciones incorporando conceptos dinámicos.

#### **COMMUNITY MANAGER**

Responsable de la gestión de comunidades virtuales y redes sociales con fines comerciales

#### **EXPERTO EN MARKETING ON-LINE**

Dominio de las técnicas SEO y SEM para optimizar la presencia on-line de una empresa

## NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO

### HOTELES

#### CRECIMIENTO DE NEGOCIO

- Revenue Manager
- Director de operaciones de franquicia

#### EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Guest Experience Manager

#### MARKETING Y REDES SOCIALES

- Community Manager
- Analistas de mercado
- Especialista en eCommerce

#### OTROS PROFESIONALES

- Médicos
- Especialistas
- Técnicos de sonido
- Sustainability Manager

## NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO

### AGENCIAS DE VIAJES

#### MARKETING Y REDES SOCIALES

- Community Manager
- Especialista en eCommerce

#### EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Asesor de viajes

### TRANSPORTE

#### TÉCNICOS

- Gestores aeronáuticos y aeroportuarios.
- Especialista en sistemas de control aéreo, protección de medio ambiente y seguridad aérea.
- Sistemas informáticos de reserva.

#### MARKETING Y REDES SOCIALES

- Community Manager
- Analistas de mercado
- Especialista en eCommerce

## NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN TURISMO

### PIRÁMIDE DEL WOW

Elisabeth Tovar  
(Presidenta de la asociación de operadores de turismo receptivo de la República Dominicana)

**ACTUALIZACIÓN**

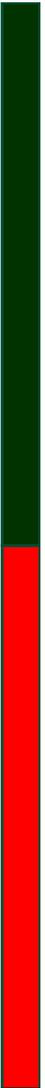
**OBSERVACIÓN**

**ACTITUD**

**PASIÓN**

**MOTIVACIÓN**

**CONOCIMIENTO**



### DECÁLOGO DEL BUEN PROFESIONAL DEL TURISMO

1. **SER INNOVADORES Y CREATIVOS**
2. **COMPROMETIDOS**
3. **LÍDERES DE EQUIPOS MULTIDISCIPLINARES**
4. **POLIVALENTES**
5. **ÉTICOS**
6. **EMPÁTICOS**
7. **CULTURA DIGITAL**
8. **LA CALIDAD COMO EXCELENCIA**
9. **FORMACIÓN TÉCNICA Y HUMANISTA**
10. **MENTALIDAD ABIERTA**

**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

 [mariacarmen.hidalgo@udima.es](mailto:mariacarmen.hidalgo@udima.es)

 [@carmen\\_hidalgo](https://twitter.com/carmen_hidalgo)

 [Carmen Hidalgo Giralt](https://www.facebook.com/CarmenHidalgoGiralt)

**TURISMO UDIMA**

<http://www.udima.es/es/areas/turismo>

