



Los retos del turismo del s.XXI en formación y empleo

Congreso AECIT
25 de noviembre de 2010
La Laguna - Tenerife

Esquema



- **La nueva definición de turismo en el s. XXI.**
- **¿Qué formación y empleo para qué turismo?**
- **Conclusiones**



El turismo del siglo XXI

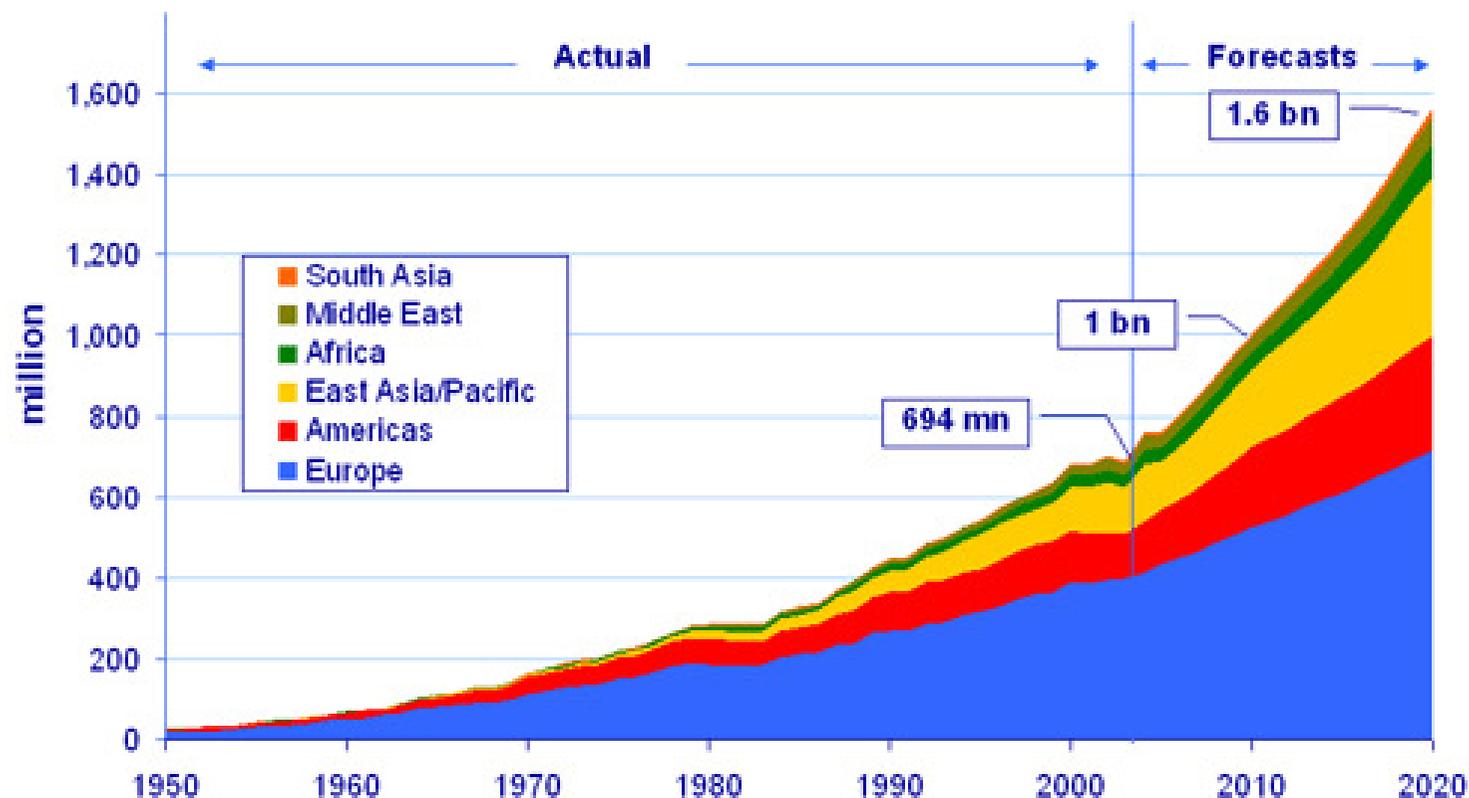
1. La era de la globalización





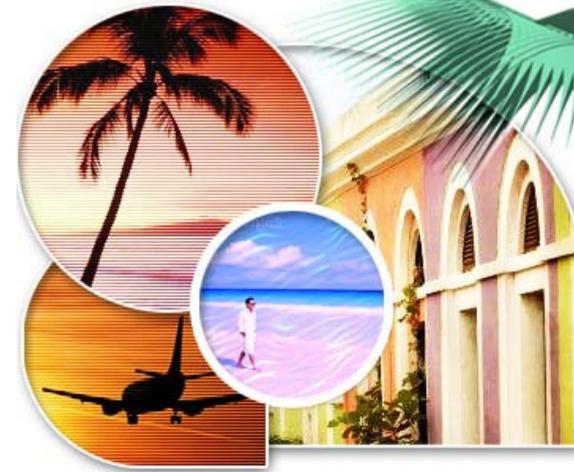
- 2009: 880 millones de turistas
- 2010: 906 millones de turistas (+3%)

- 2020:



Fuente: OMT. World Vision 2020

2. La transformación de las empresas turísticas



La última gran innovación tecnológica en turismo...



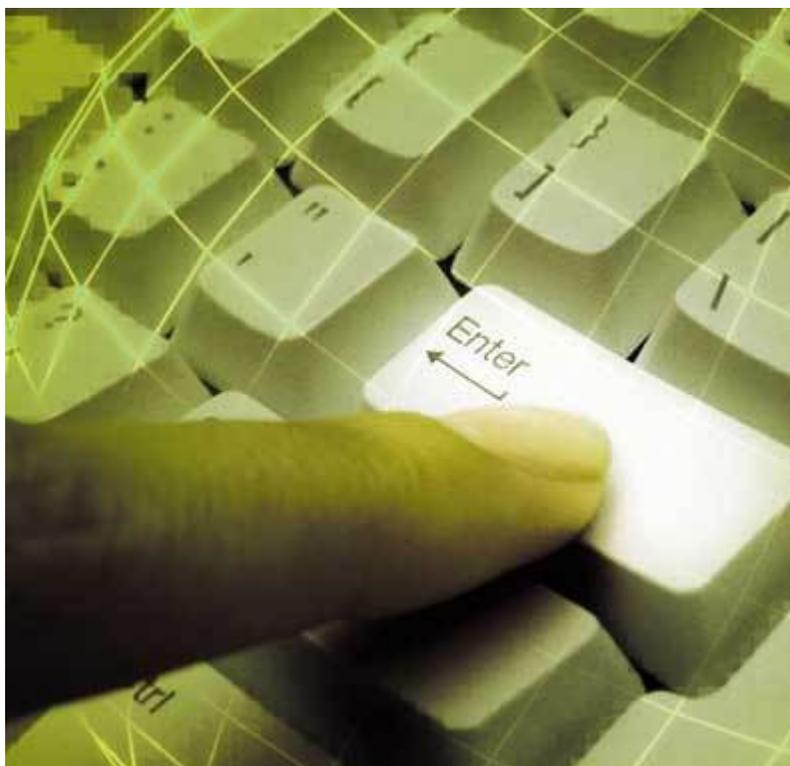
¿Dónde innovan los hoteles españoles?



	ÁREAS DE NEGOCIO HOTELERO														
TIPOS DE INNOVACIÓN	Concepto de negocio	Diseño, arquitectura y construcción	Energía y medio ambiente	Marketing y ventas	Reservas	Restauración / cocina	Recepción	Limpieza	Mantenimiento	Seguridad	Otros servicios al cliente (hab. Y salas)	Animación / RRPP	Gestión de RRHH	Calidad /Sistemas de gestión	Procesos back office
Concepto de negocio	●														
Serv al cliente					●	●	●			●	●	●			
Infraestructuras diseño y espacios		●	●			●		●	●	●	●	●			
Procesos de gestión interna				●					●				●	●	●
Procesos cara al cliente					●	●	●	●			●	●	●	●	
Innovación de organización	●												●	●	
Innovación de marketing				●										●	

Fuente: Innovación en el sector hotelero. 2007. ITH – Fundación COTEC

3. El impacto de las TICs



Las TICs en turismo



- Mejora de los procesos de control, gestión y toma de decisiones.
- Diferenciación del producto o servicio.
- Dotarlo de mayor valor añadido, mejorando la relación empresa – cliente.
- Reducción de los costes de intermediación.
- Fidelización del cliente.

Los retos de las TICs para la empresa turística



- **Adaptación de los modelos de negocio.**
- **Nuevas formas de regulación laboral: teletrabajo.**
- **Nuevas relaciones entre oferta y demanda.**
- **Desregulación normativa.**
- **Transparencia informativa**

4. La reinención de los destinos



Innovación en destinos turísticos



Microbuses eléctricos para recorridos temáticos (comercial, cultural, musical...) en municipios turísticos



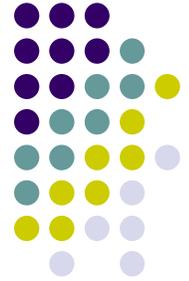
Parking Solar



Sistemas de movilidad más amables

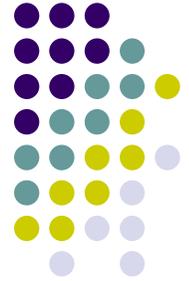
5. Un turismo activo





- **Búsqueda de lo auténtico.**
- **Nuevas experiencias.**
- **Aplicación de la innovación a productos y servicios.**

El turista s.XXI



- Más informado.
- Más exigente.
- Más independiente.
- Menos fiel.
- Sensible al precio, pero más a la calidad (value for money).
- Crea, difunde, consume información sobre experiencias turísticas propias y ajenas: redes sociales.





**¿Qué formación y empleo
para qué turismo?**

Los recursos para la formación en turismo



Hostelería	Planes solicitados	Financiación Planes solicitados	Planes suscritos	Financiación Planes suscritos
2004-2005	9	81.269.220,50	6	54.405.880,00
% s/total anual	1,62%	8,93%	1,08%	9,06%
2006	7	48.622.993,75	5	48.268.268,75
% s/total anual	1,83%	7,01%	1,47%	8,07%
2007-2008	5	99.695.897,25	3	94.504.303,50
% s/total anual	2,18%	7,52%	1,97%	7,26%

Hostelería CNAE 55

Fuente: Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, FTFE.



El modelo de formación tradicional

Características



- **Centrada en la realización de tareas propias del puesto de trabajo.**
- **Orientación a la calidad y procesos (estandarización de tareas)**
- **Poco enfoque al cliente y al trabajo colaborativo.**
- **Sin establecimiento de itinerarios formativos.**



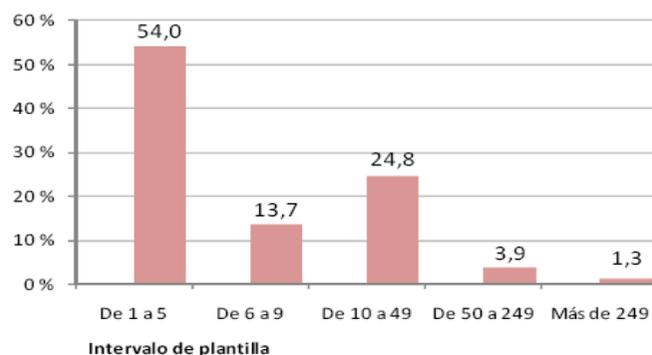
- **Contenidos rígidos y pre-establecidos.**
- **No vinculación de la formación a competencias.**
- **Poco flexible y adaptada a las necesidades del trabajador.**
- **Centrada en aspectos cuantitativos frente a los cualitativos.**

La formación según el tamaño de las empresas

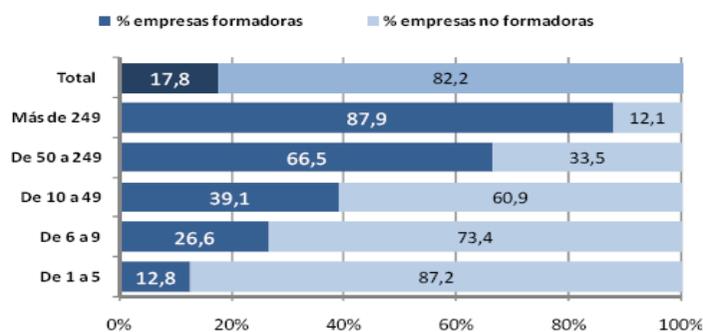


España

Empresas formadoras según el tamaño de la plantilla

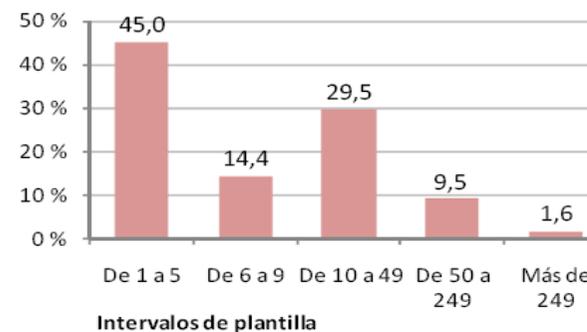


Actividad formativa en función del tamaño de las empresas

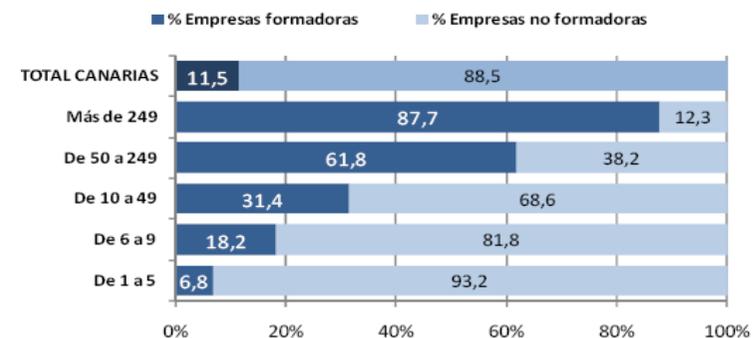


Canarias

Empresas formadoras según el tamaño de la plantilla



Actividad formativa en función del tamaño de las empresas

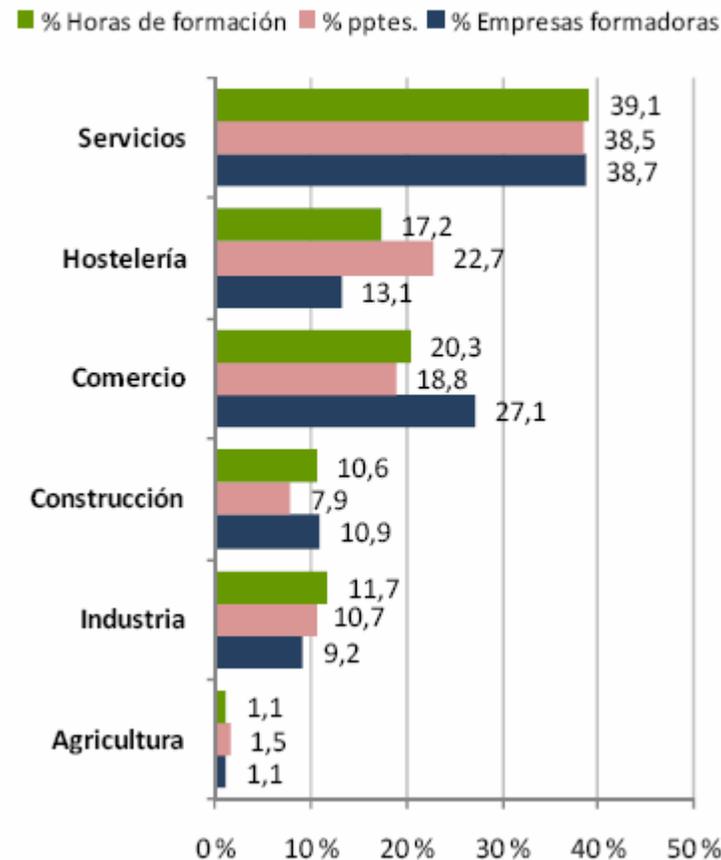


Fuente: Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. Informe Canarias 2009

Distribución de la formación por sectores en Canarias



Volumen de formación bonificada en los sectores de actividad en Canarias

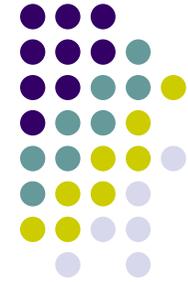


Fuente: Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo. Informe Canarias 2009



El nuevo modelo de formación turística

Requisitos de la nueva formación en turismo



- **Flexible: orientada a cambios en el modelo productivo.**
- **Orientada a las necesidades reales del cliente.**
- **Mejora de la productividad.**
- **Con feedback de grupos de interés.**
- **Uso de herramientas online y entornos colaborativos de aprendizaje**



- **Estrategia de diferenciación.**
- **Mejora en los sistemas de valoración y medición de resultados.**
- **Enfoque a acreditación de competencias y su uso en el empleo: promociones internas y retribuciones.**
- **Fomento de la polivalencia del trabajador.**

1. Plan Horizonte Turismo 2020



- **Nueva economía turística:**
 - Conocimiento.
 - Innovación.
 - Atracción del talento.





- **Conocimiento:**
 - Desarrollar un sistema de referencia para el sector turístico español maximizando el acceso y la difusión del mismo.
- **Innovación:**
 - Impulsar un nuevo modelo de innovación horizontal para el conjunto del sistema, mejorar la capacidad científica y tecnológica y aumentar la capacidad y eficiencia de los procesos de gestión.
- **Talento:**
 - Atraer, desarrollar y retener el talento dentro del sector turístico, valorizando la carrera profesional y mejorando las prácticas de liderazgo y gestión de personas.

2. Áreas de mejora



CCAA	RANKING	VISIÓN DE MARKETING ESTRATÉGICO Y APOYO	ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD POR MEDIOS DE TRANSPORTE	ORDENACIÓN Y CONDICIONANTES COMPETITIVOS DEL ESPACIO TURÍSTICO	DIVERSIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	ATRACCIÓN DE TALENTO, FORMACIÓN Y EFICIENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS	EL TURISMO COMO PRIORIDAD POLÍTICA Y SU GOBERNANZA	DESEMPEÑO: RESULTADOS ECONÓMICOS Y SOCIALES
País Vasco	1	2	3	2	3	1	5	7
Comunidad de Madrid	2	9	1	4	7	2	10	2
Cataluña	3	4	2	6	1	3	15	5
Andalucía	4	1	4	15	2	14	4	3
Baleares	5	5	5	11	6	11	9	4
Canarias	6	6	7	12	5	17	8	1
Comunidad Valenciana	7	12	6	16	4	8	6	6
Galicia	8	3	16	10	9	12	2	12
Navarra	9	7	8	7	11	4	14	8
La Rioja	10	8	15	1	15	10	1	16
Castilla-La Mancha	11	13	10	8	8	13	11	10
Castilla y León	12	11	9	5	13	9	16	11
Murcia	13	10	12	17	10	5	13	9
Cantabria	14	15	14	3	16	7	7	15
Aragón	15	17	13	14	12	6	12	13
Asturias	16	14	11	9	14	16	3	17
Extremadura	17	16	17	13	17	15	17	14

Fuente: Monitur. 2009. Exceltur

Canarias en Monitor.

Pilar 5: atracción del talento, formación y eficiencia de los RRHH



5. Atracción de talento, formación y eficiencia recursos humanos

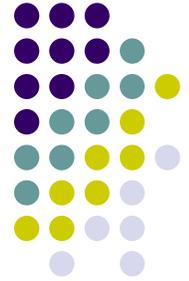
5.2. Dotación de capital humano en los trabajadores turísticos	12	55,8
5.3. Estabilidad en el empleo	5	73,4
5.4.a. Atractivo de la oferta universitaria turística	14	51,0
5.4.b. Calidad de la formación profesional	17	57,4
5.4.c. Apoyo a la formación continua	17	66,6

3. Los nuevos estudios de Grado en Turismo



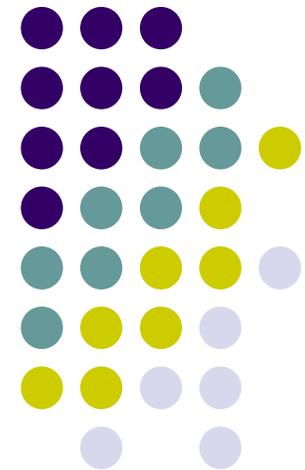
- **Acercamiento Universidad – Empresa.**
- **Equilibrio entre la visión micro y macro de la actividad turística.**
- **Enfoque multidisciplinar de la actividad turística.**

4. Las nuevas herramientas para la formación



- **Herramientas 2.0 y su uso en la empresa.**
- **Disminuyen los costes asociados a la formación:**
 - **Sustitución del personal en formación.**
 - **Costes de desplazamiento.**
 - **Gastos indirectos: materiales, alquileres aulas, seguros,....**
- **Mejoran los sistemas de evaluación y aprovechamiento de la formación.**
- **Permiten el aprendizaje colaborativo (en red) lo que refuerza los contenidos de la formación.**
 - **Juegos de simulación para la gestión.**

Nuevas oportunidades para el empleo turístico

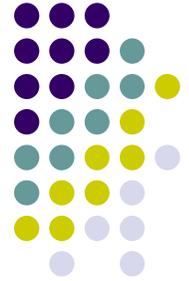


La especialización turística



- **Desarrollos tecnológicos al servicio de una mejor atención al cliente:**
 - Mejoras tecnológicas para los procesos: Checking online (sin esperas).
 - Sistemas de CRM para la fidelización del cliente.
 - Nuevas fórmulas de distribución y contratación.
 - Mejora de los sistemas de información turística.
- **Especialización en actividades en destino y oferta complementaria:**
 - Servicios a empresas.
 - Organización de eventos: deportivos, culturales, ...
 - Potenciación e interpretación del patrimonio cultural e histórico local (factor de la diferenciación).
 - Gestión de la empresa turística
- **Expertos en gestión de destinos:**
 - Ordenación de los recursos y del territorio.
 - Renovación del espacio público.
 - Promoción turística.

Conclusiones



Extracto de un artículo de Edu William

...¿Traerá la innovación más turistas a nuestros destinos? mi respuesta es: espero que no.

Si se innova es para ser más eficiente, más competitivo, más productivo y más sostenible. En definitiva, hacer las cosas de otra forma para hacerlas mejor. ¿Se consigue eso con más turistas? Para traer más turistas no hace falta innovar.

Si me permiten, voy a cambiar la pregunta a: ¿cómo podemos ser más rentables, competitivos y eficientes sin necesidad de traer más turistas? Ahora sí: INNOVANDO.

www.eduwilliam.com/



**Muchas gracias
por su atención**

Juan Pablo González Cruz

Gerente de ASHOTEL

jpablo.gonzalez@ashotel.es