

# SINGULARIDAD DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO

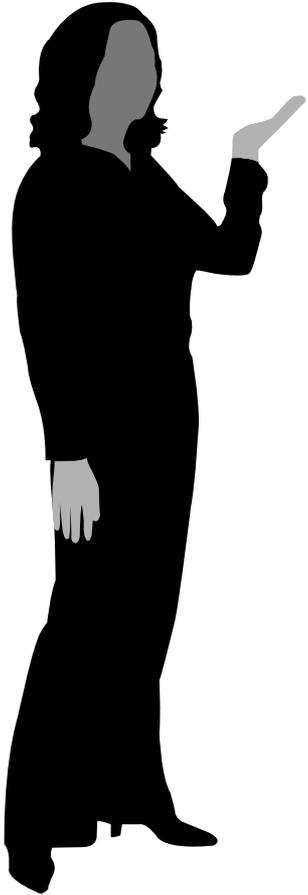
**Talento, formación y atractivo del sector.**

**La generación de valor en la producción y gestión del turismo.**



**Cristina Guerrero**

**Directora del Observatorio de RRHH del Sector Turístico de Andalucía**  
**Málaga, 10 de Noviembre de 2011**



## ANTECEDENTES DEL OBSERVATORIO

Impulsado por la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía y con la participación de la Confederación de Empresarios de Andalucía, UGT-Andalucía, y CCOO-Andalucía, se creó el **Observatorio de los Recursos Humanos en el Sector Turístico de Andalucía.**



**Una iniciativa pionera a nivel nacional e internacional, formada** por un Grupo de Trabajo de **nueve miembros** representantes de todas las instituciones mencionadas anteriormente.

## MISIÓN DEL OBSERVATORIO

Potenciar la competitividad del sector turístico andaluz, mediante el estudio y análisis de los Recursos Humanos.

***“Trabajamos para mejorar la calidad de la formación y el empleo”.***

## VISIÓN DEL OBSERVATORIO

Ser un referente nacional e internacional en el estudio, análisis, y mejora de los Recursos Humanos en el sector, desarrollando actuaciones innovadoras y específicas en el ámbito de la formación y el empleo.



## Estudio

- Estudio de las características del empleo y la formación de los RR.HH en el sector.

## Actuación

- Definición de líneas de actuación.
- Desarrollo de Objetivos y Planes.



## Análisis

- Análisis de la información
- Comunicación y puesta en común a los grupos de interés.

- Análisis de la Oferta – Demanda de trabajadores en el sector turístico.
- Detección de nuevos empleos.
- Estudio de la evolución de los puestos de trabajo.
- Movilidad.

- Plataforma de Intercambio de información entre el sector público -privado.
- Colaboración con Instituciones docentes.
- Contacto permanente con Asociaciones empresariales, Sindicatos, y otros Grupos de Interés.



- Análisis permanente de la oferta y demanda de formación.
- Herramienta para la actualización e innovación de la formación en materia turística.
- Certificados de profesionalidad

- Igualdad de Oportunidades
- Integración
- Conciliación
- Gestión de la diversidad
- Capacidad de retener y atraer talento.
- Mejora de las condiciones laborales.



## EL EMPLEO TURÍSTICO

**El turismo es una de las industrias con mayor crecimiento en Europa y en el resto del mundo.**

**Empleo para 8.000.000 personas.**

**Lo cual supone el 4% de la población activa europea, generado por más de 2 millones de empresas turísticas.**

## **En España, EL TURISMO genera directamente:**

**Empleo para 2.120.405 personas.**

**Lo cual supone el 9% de la población  
activa española, generado por más de  
411.000 empresas turísticas.**

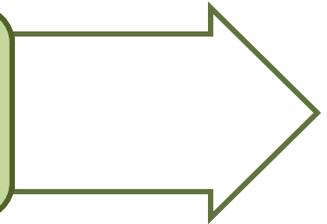
## En Andalucía **EL TURISMO** genera, directamente...

... Empleo para **321.463 personas.**

**El 8% de la población activa en Andalucía,  
generado por 50.794 empresas turísticas.**



# CONFIGURACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO ANDALUZ



**Entre otras actuaciones, el Observatorio de los Recursos Humanos del Sector Turístico de Andalucía realiza anualmente un análisis sobre el EMPLEO TURÍSTICO ANDALUZ, con el fin de obtener datos CUANTITATIVOS y CUALITATIVOS sobre el empleo del sector.**

**Este estudio, realizado sobre una muestra de 1.200 empresas turísticas andaluzas, recoge datos sobre:**

- **Estructura del empleo turístico.**
- **Política de Formación.**
- **Políticas de selección y contratación de la empresa.**
- **Prevención de Riesgos Laborales.**
- **Responsabilidad Social Empresarial.**

## CONFIGURACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO ANDALUZ

### ¿CÓMO SE ESTRUCTURA EL EMPLEO EN EL SECTOR?

- El **64,4%** de los trabajadores del sector turístico andaluz pertenecen a la plantilla de la empresa, con un **CONTRATO INDEFINIDO**.
- El rango de edad **MÁS FRECUENTE** es el comprendido entre **25 y 44 años**. El menos representativo es el correspondiente a los **MAYORES DE 55 AÑOS**.
- La **EDAD MEDIA** del empleado del sector es de **38,4 años**.

## CONFIGURACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO ANDALUZ

### ¿CÓMO SE ESTRUCTURA EL EMPLEO EN EL SECTOR?

- El **35%** de los trabajadores del sector ocupan **PUESTOS NO CUALIFICADOS**.
- El **34,8%** sólo disponen de **ESTUDIOS PRIMARIOS**. Únicamente un **7%** disponen de **ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERIORES**.
- El **80,5%** de las empresas tienen **TRABAJADORES ESTACIONALES**.

## CONFIGURACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO ANDALUZ

# ¿QUÉ CARACTERIZA A LA FORMACIÓN EN EL SECTOR?

- La **ATENCIÓN AL CLIENTE** es el aspecto más destacado, tanto en importancia como en necesidad, seguido de los **IDIOMAS** y la **GESTIÓN DE LA CALIDAD**.
- En el **18%** de las empresas del sector turístico andaluz **NUNCA** han realizado **ACTIVIDADES FORMATIVAS**.
- Las **TRES RAZONES PRINCIPALES** por los que la empresa no proporcionó formación a los trabajadores son, por orden:
  1. La formación que tienen los trabajadores ya se corresponde con las necesidades de la empresa.
  2. Es suficiente la formación inicial que proporcionan para tener la capacitación necesaria.
  3. El personal no tiene tiempo para la formación.

## CONFIGURACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO ANDALUZ

### ¿QUÉ CARACTERIZA A LA FORMACIÓN EN EL SECTOR?

- **La CONSULTA A LOS TRABAJADORES es el método más empleado por las empresas para conocer las NECESIDADES FORMATIVAS DE SUS EMPLEADOS.**
- **El TIPO DE FORMACIÓN más empleada es LA FORMACIÓN ONLINE y la disciplina más impartida LOS IDIOMAS.**

## CONFIGURACIÓN DEL MERCADO DE TRABAJO TURÍSTICO ANDALUZ

# ¿CÓMO CONTRATAN LAS EMPRESAS?

### CAUSAS DE LAS NUEVAS CONTRATACIONES

**EL INCREMENTO EN EL VOLUMEN DE NEGOCIO** es la causa más importante en las nuevas contrataciones en el panorama turístico andaluz, seguido de la **INTRODUCCIÓN DE MEJORAS** en los productos o servicios y la **ROTACIÓN LABORAL**.

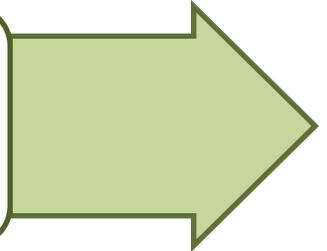
### CAPACIDADES Y APTITUDES QUE SE VALORAN

El aspecto más valorado por los empresarios a la hora de contratar personal son los conocimientos en **ATENCIÓN AL CLIENTE**.

También se valoran **LOS CONOCIMIENTOS TÉCNICOS** y la **CAPACIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO**.



**FORMACIÓN**



# LA OFERTA FORMATIVA EN EL SECTOR TURÍSTICO

# Formación Universitaria

**Grado en turismo**

**Máster y doctorado:  
Dirección y Planificación  
Turística, Dirección de  
Empresas Turísticas. etc.**

## Formación Profesional Inicial de Hostelería y Turismo.

GRADO	TITULACIÓN
<b>GRADO MEDIO</b>	Técnico en Cocina y Gastronomía
	Técnico en Servicios en Restauración
<b>GRADO SUPERIOR</b>	T. S. Gestión de Alojamientos Turísticos
	T. S. Guía, Información y Asistencia Turística.
	T. S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos
	T. S. Restauración
	T. S. Animación Turística

## FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

Los Certificados de Profesionalidad

Los Consorcios Escuela de Hostelería y Turismo del  
Servicio Andaluz de Empleo.

# PRINCIPIOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL PARA EL EMPLEO

El ejercicio del **derecho a la formación profesional para el empleo**, su carácter gratuito y la igualdad en el acceso de los trabajadores y trabajadoras y las empresas a la formación y a las ayudas a la misma.



La **adecuación rápida y flexible de la oferta formativa** a las cambiantes circunstancias del mercado laboral, así como a las necesidades específicas de las empresas, en especial a las pequeñas y medianas empresas y las empresas de economía social y las personas trabajadoras autónomas.



El **fomento de la cultura empresarial y el autoempleo**, intensificando la iniciativa empresarial de las mujeres.

La adecuación de la oferta formativa a las **necesidades concretas del territorio** donde se implemente la misma.



El fomento de la incorporación de las **Nuevas Tecnologías** de la Información y las Comunicaciones a los procesos formativos



La **igualdad de oportunidades y la no discriminación** entre hombres y mujeres, estableciéndose acciones para facilitar la incorporación de la mujer en todos los sectores productivos.



# LA ACREDITACIÓN DE COMPETENCIAS.

**Familia Profesional Hostelería y Turismo.**

El **Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional (SNCFP)** integra la formación profesional, las cualificaciones y la acreditación, en un mismo sistema que responda a las demandas de la sociedad.



En España, se lleva tiempo trabajando en la identificación y reconocimiento de los aprendizajes informales fruto de la práctica y experiencia profesional que han dado lugar a la definición de cualificaciones profesionales de ámbito nacional.

Para ello dispone del **Instituto Nacional de Cualificaciones Profesionales, INCUAL**.



## **CATÁLOGO NACIONAL DE CUALIFICACIONES**

Está constituido por las cualificaciones profesionales más significativas del sistema productivo español susceptibles de reconocimiento, organizadas por familias profesionales (agraria, química, sanidad, hostelería y turismo...).

Se convierte así en el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales.



## VÍAS DE ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

**FORMACIÓN**

**EXPERIENCIA**

Cada cualificación se organiza en **UNIDADES DE COMPETENCIA (UC)**.

La unidad de competencia es el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial.



La **COMPETENCIA PROFESIONAL** se define como el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo.



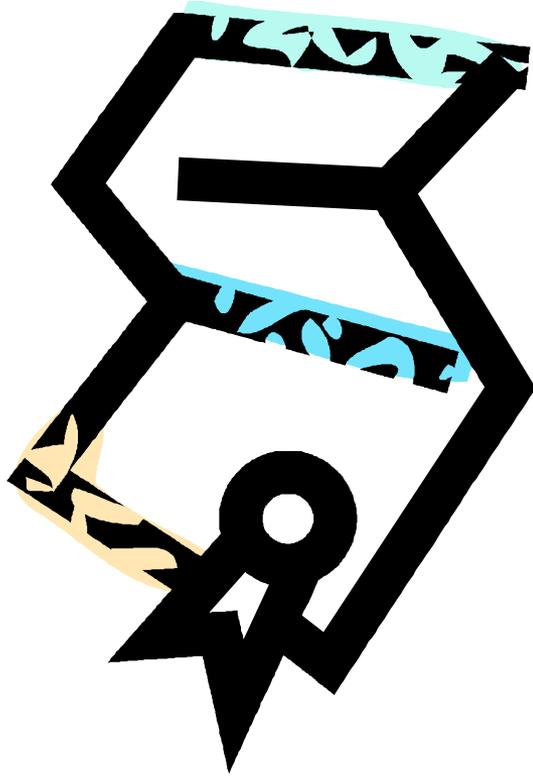
Cada unidad de competencia lleva asociado **un módulo formativo**, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa unidad de competencia.

Esta estructura permite evaluar y acreditar al trabajador cada una de sus unidades de competencia obtenidas mediante la **práctica laboral o aprendizajes no formales o informales**.

El reconocimiento y acreditación de UC's es acumulable, lo que posibilita conseguir la acreditación de una cualificación determinada, de un Título de Formación Profesional o un Certificado de Profesionalidad.



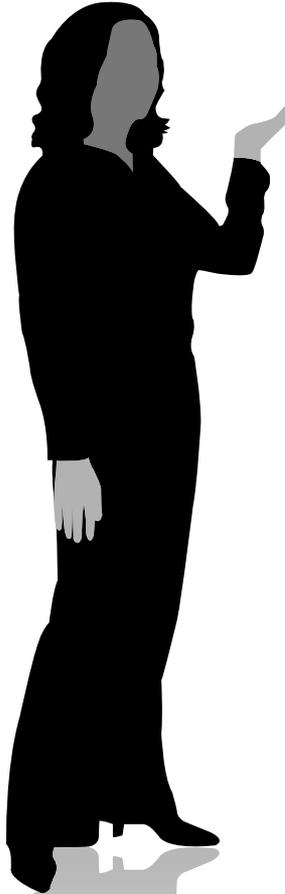




# LOS CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD.

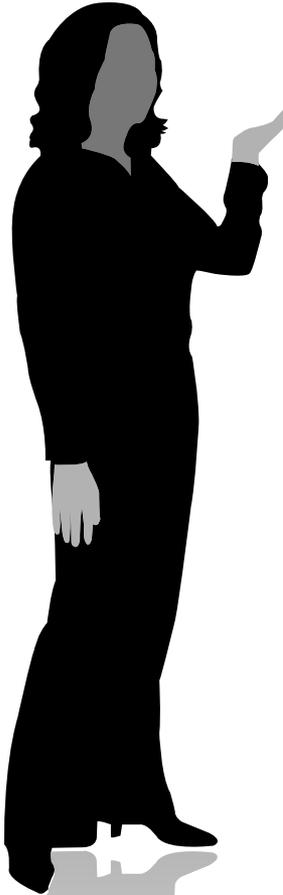
**Familia Profesional Hostelería y Turismo.**

## FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA y TURISMO



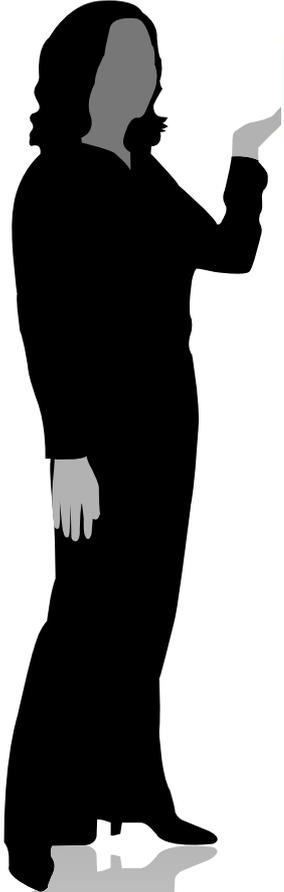
NIVEL DE CUALIFICACIÓN	DENOMINACIÓN	SITUACIÓN
<b>NIVEL 1</b>	OPERACIONES BÁSICAS DE COCINA	PUBLICADOS REAL DECRETO 1376/2008, DE 1 DE AGOSTO
	OPERACIONES BÁSICAS DE RESTAURANTE Y BAR	
	OPERACIONES BÁSICAS DE PISOS EN ALOJAMIENTOS	
	OPERACIONES BÁSICAS DE CATERÍNG	
	OPERACIONES BÁSICAS DE PASTELERÍA	PUBLICADOS REAL DECRETO RD 685/2011, 13 DE MAYO
	ACTIVIDADES DE JUEGO EN SALAS DE BINGO	EN PROCESO

**FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA y TURISMO**



NIVEL DE CUALIFICACIÓN	DENOMINACIÓN	SITUACIÓN
<b>NIVEL 2</b>	COCINA	PUBLICADO REAL DECRETO 1376/2008, DE 1 DE AGOSTO
	SERVICIOS DE BAR Y CAFETERÍA	PUBLICADO REAL DECRETO 1256/2009 24 DE JULIO DEL 2009
	SERVICIOS DE RESTAURANTE	
	ALOJAMIENTO RURAL	PUBLICADOS REAL DECRETO RD 685/2011, 13 DE MAYO
	REPOSTERÍA	PUBLICADOS REAL DECRETO RD 685/2011, 13 DE MAYO
	GUARDA DE REFUGIOS Y ALBERGUES DE MONTAÑA	A DESARROLLAR EN 2011
	ACTIVIDADES DE MESAS DE JUEGO EN CASINOS	PENDIENTE APROBACION CGFP

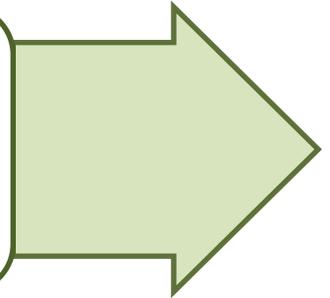
**FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA y TURISMO**



NIVEL DE CUALIFICACIÓN	DENOMINACIÓN	SITUACIÓN
<b>NIVEL 3</b>	RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS.	PUBLICADOS REAL DECRETO 1376/2008, DE 1 DE AGOSTO
	GESTIÓN DE PISOS Y LIMPIEZA DE ALOJAMIENTOS.	
	VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.	
	PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE.	
	CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS.	
	GESTIÓN DE PROCESOS DE SERVICIO EN RESTAURACIÓN	PUBLICADOS REAL DECRETO RD 685/2011, 13 DE MAYO
	SUMILLERÍA	
	DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN	
	DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN COCINA	PENDIENTE PUBLICAR
	DIRECCIÓN Y PRODUCCIÓN EN PASTERERÍA	PENDIENTE APROBACION CGFP



**LOS CONSORCIOS ESCUELA DE FORMACIÓN PARA  
EL EMPLEO.**



**“Una formación de excelencia para mejorar la empleabilidad de la población activa y reforzar la competitividad de las empresas”**

## CONSORCIOS – ESCUELA DE HOSTELERIA Y TURISMO



**Málaga.**  
**La Cónsula**



**Benalmádena.**  
**La Fonda**



**Mijas**  
**Ciomijas.**



**Escuela  
Hostelería de  
Islantilla.**



**Escuela  
Hostelería de  
Cádiz**



**Baeza.**  
**La Laguna.**



# Objetivo

**Proporcionar formación profesional ocupacional altamente especializada en sectores de actividad relevantes en Andalucía.**

**FORMACIÓN DE EXCELENCIA.**



**FORMACIÓN AVANZADA**



**FORMACIÓN PRÁCTICA Y CERCANA A LA EMPRESA**



**ORIENTADA AL EMPLEO**



**FORMACIÓN RECONOCIDA**



**IMPLICADAS CON LOS SECTORES A LOS QUE PERTENECEN**



**EMPLEO DE CALIDAD**



**ALTO ÍNDICE DE INSERCIÓN**



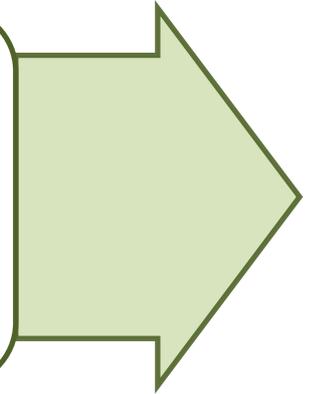
**ALTO ÍNDICE DE AUTOEMPLEO**



**PROFESORADO ALTAMENTE CUALIFICADO Y EQUIPOS HUMANOS COMPROMETIDOS**

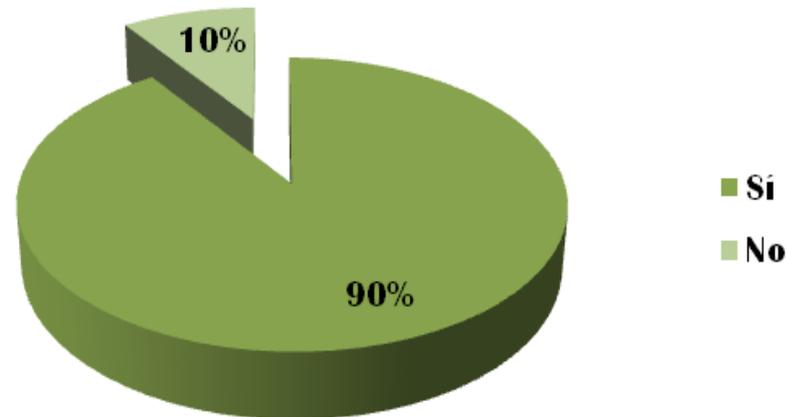


# COMPETENCIAS Y ACTUACIONES PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO



## COMPETENCIAS Y ACTUACIONES PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO

### ¿EL SECTOR TURÍSTICO TIENE PROBLEMAS PARA RETENER EL PERSONAL QUE CONTRATA?



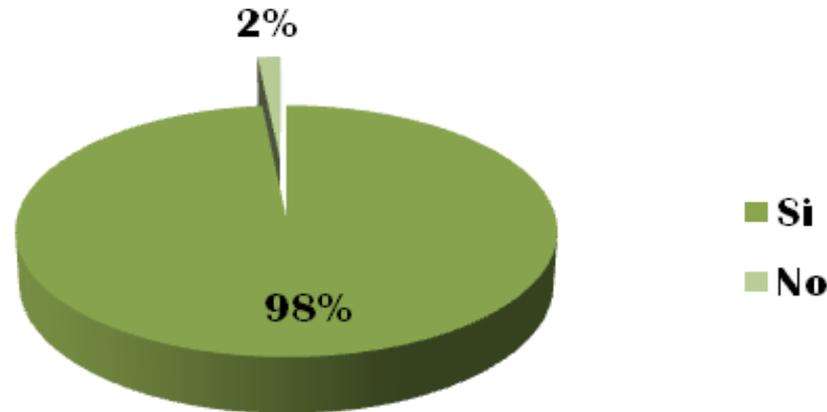
**El 90% de los expertos consultados consideran que SÍ EXISTEN problemas en el sector para retener el personal y el talento.**

*Fuente: Focus Group para el análisis de la formación, empleo y emprendimiento en el sector turístico andaluz.*

*AACEHTA. 2010*

## COMPETENCIAS Y ACTUACIONES PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO

### ¿ES IMPORTANTE EN LAS ORGANIZACIONES LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL? ¿POR QUÉ?



**El 98% de los expertos consultados consideran que SÍ ES IMPORTANTE la motivación del personal en el sector turístico.**

## COMPETENCIAS Y ACTUACIONES PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO

### RECOMENDACIONES PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO

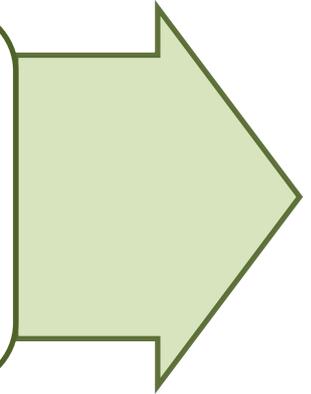
- Formación y promoción interna.
- Potenciar proyectos profesionales e innovadores.
- Contar con políticas activas de desarrollo de talento.
- Mejorar las condiciones salariales y económicas del sector para atraer y retener talento: crear profesionales motivados.
- Luchar contra la estacionalidad.
- Flexibilidad en los horarios de trabajo.
- Fomentar rotaciones, carreras profesionales con ascenso según méritos, incentivos económicos por producción, calidad, ventas, combinados, etc.
- Mayor estabilidad en el empleo.
- Reconocimiento de la cualificación profesional frente al no cualificado.
- **Etc.**

*Fuente: Focus Group para el análisis de la formación, empleo y emprendimiento en el sector turístico andaluz.*

AACEHTA. 2010



# EMPRENDIMIENTO EN EL SECTOR TURÍSTICO



# FACTORES COMPETENCIALES DETERMINANTES PARA EL ÉXITO DEL EMPRENDEDOR TURÍSTICO

¿Cuáles son las características personales que hacen que un emprendedor logre tener éxito en su negocio?

## - LAS COMPETENCIAS -

*“Conjunto de comportamientos observables que llevan a desempeñar eficaz y eficientemente un trabajo determinado en una organización concreta” (Pereda, Berrocal y López, 2002:46)*

*“No es una habilidad o una actitud aislada, sino la unión integrada y armónica de todos estos aspectos en el desempeño de una actividad laboral” (Le Boterf, Barzucchetti y Vincent, 1993)*

## COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

- VISIÓN DE NEGOCIO
- RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS
- GESTIÓN DE RECURSOS
- ORIENTACIÓN AL CLIENTE
- RED DE RELACIONES AFECTIVAS
- CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN

## COMPETENCIAS INTRATÉGICAS

- COMUNICACIÓN
- ORGANIZACIÓN
- EMPATÍA
- DELEGACIÓN
- COACHING
- TRABAJO EN EQUIPO

## COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL

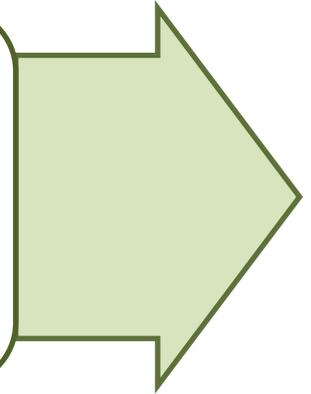
- SON LOS HÁBITOS QUE FACILITAN UNA RELACIÓN EFICAZ DE LA PERSONA CON SU ENTORNO, Y QUE SE REFIEREN TANTO AL EQUILIBRIO Y DESARROLLO PERSONAL, COMO AL MANTENIMIENTO DE UNA RELACIÓN ACTIVA, REALISTA Y ESTIMULANTE CON EL MEDIO.

# MARCO IDÓNEO PARA EL DESARROLLO DEL EMPRENDIMIENTO





# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR TURÍSTICO



## ¿CÓMO PERCIBE LA R.S.E. EL EMPRESARIO TURÍSTICO?

- **Más de la mitad de las empresas no conoce en qué consiste la Responsabilidad Social Empresarial (53,3%).**
- **Para las empresas que han manifestado conocer la RSE, el 100% de los empresarios considera que dichas prácticas aportan beneficios a la empresa y a la sociedad en general.**
- **De cara a ser una empresa socialmente responsable, los empresarios consideran como uno de los aspectos más importantes el ser respetuoso con el medio ambiente.**

## ASPECTOS IMPORTANTES PARA RSE

	Ser respetuoso con el medio ambiente	<b>3,91</b>	Muy Importante
	Conciliación vida personal y profesional	<b>3,86</b>	Muy Importante
	Ser transparente	<b>3,85</b>	Muy Importante
	Atender y proteger los derechos de sus clientes	<b>3,79</b>	Muy Importante
	Crear empleo	<b>3,77</b>	Muy Importante
	Asegurar la igualdad de hombres y mujeres	<b>3,66</b>	Bastante Importante
	Mejorar la situación de su personal empleado	<b>3,60</b>	Bastante Importante
	Integración de personal en desventaja	<b>2,65</b>	Importante
	Desarrollar proyectos educativos, deportivos, culturales	<b>2,23</b>	Importante
	Colaborar con ONG en proyectos de desarrollo	<b>2,01</b>	Importante

**Como consecuencia del escaso conocimiento por parte de los empresarios acerca del concepto de Empresa Socialmente Responsable, el 89,5% de las empresas del sector turístico no disponen de un plan RSE, ni tampoco de un Plan de Igualdad (90,7%).**

**En el 92,6% de los casos, el personal de la empresa no ha recibido formación o información alguna en materia relacionada con RSE.**

---

FORMACIÓN / INFORMACIÓN EN MATERIA DE RSE



## ALGUNOS PROYECTOS REALIZADOS EN EL EJE DE RSE

### INTEGRACIÓN DE PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

En colaboración con la Fundación CEHAT y el complejo hotelero Holiday World, dentro del programa 'Incorpora' de la Obra Social La Caixa.



### ESTUDIO SOBRE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN CONTINUA EN MATERIA DE RSE EN ENTIDADES Y AGENTES IMPLICADOS EN LA CADENA DE VALOR DE ATENCIÓN AL VISITANTE.



### ESTUDIO SOBRE LA SITUACIÓN DE LA RSE EN LAS PYMES TURÍSTICAS.

En colaboración con la Cámara de Comercio de Málaga.



### ESTUDIO DE IGUALDAD CON PERSPECTIVA DE GÉNERO EN EL SECTOR TURÍSTICO.

Estudio sobre la situación de la igualdad con perspectiva de género en el sector turístico. Las empresas participantes en el mismo han obtenido, de manera gratuita, el plan de igualdad de la empresa.



### PARTICIPACIÓN EN EL PROYECTO PREVINEM. Guía de catalogación, evaluación de riesgos y adaptación de los puestos de trabajo para la integración de personas con discapacidad en el Sector Turístico.

En colaboración con Fundación de la Confederación Española de Hoteles y Alojamiento Turísticos (CEHAT).

email

**[observatorio@ciomijas.org](mailto:observatorio@ciomijas.org)**

**Observatorio:** [www.observatoriorrhhturismo.org](http://www.observatoriorrhhturismo.org)  
**Blog:** [www.observatoriorrhhturismo.blogspot.com](http://www.observatoriorrhhturismo.blogspot.com)  
**Facebook:** [www.facebook.com](http://www.facebook.com)  
**Slideshare:** [www.slideshare.net/marlopez79](http://www.slideshare.net/marlopez79)  
**Publicaciones:** [www.issuu.com/observatoriorrhhturismo.org/docs](http://www.issuu.com/observatoriorrhhturismo.org/docs)  
**Youtube:** [www.youtube.com/user/ORRHHTurismo?gl=ES&hl=es](http://www.youtube.com/user/ORRHHTurismo?gl=ES&hl=es)  
**Twitter:** <http://twitter.com/ORHSTA>

**952 58 75 94-Fax 952 49 43 51**

**Ctra. A7, Km. 201. Apdo. Correos nº341**

**29649 La Cala, Mijas Costa (Málaga)**

