



Turismo y Empleo

La oportunidad de crecimiento para los destinos

Lic. María Teresa Matamoros Montes

Presidenta del Observatorio Turístico y
Secretaria de Turismo del estado de Guanajuato





Secretario general
Zurab Pololikashvili

“El sector es hoy uno de los motores más poderosos de crecimiento y desarrollo económico a nivel global. Tenemos la responsabilidad de gestionarlo de manera sostenible para traducir esta expansión en beneficios reales para todos los países, y en particular, para todas las comunidades locales, creando oportunidades de empleo y emprendimiento y sin dejar a nadie atrás. Es por eso **que la OMT está centrando el 2019 en la educación, las habilidades y la creación de empleo**”



TURISMO Y EMPLEO en el Mundo



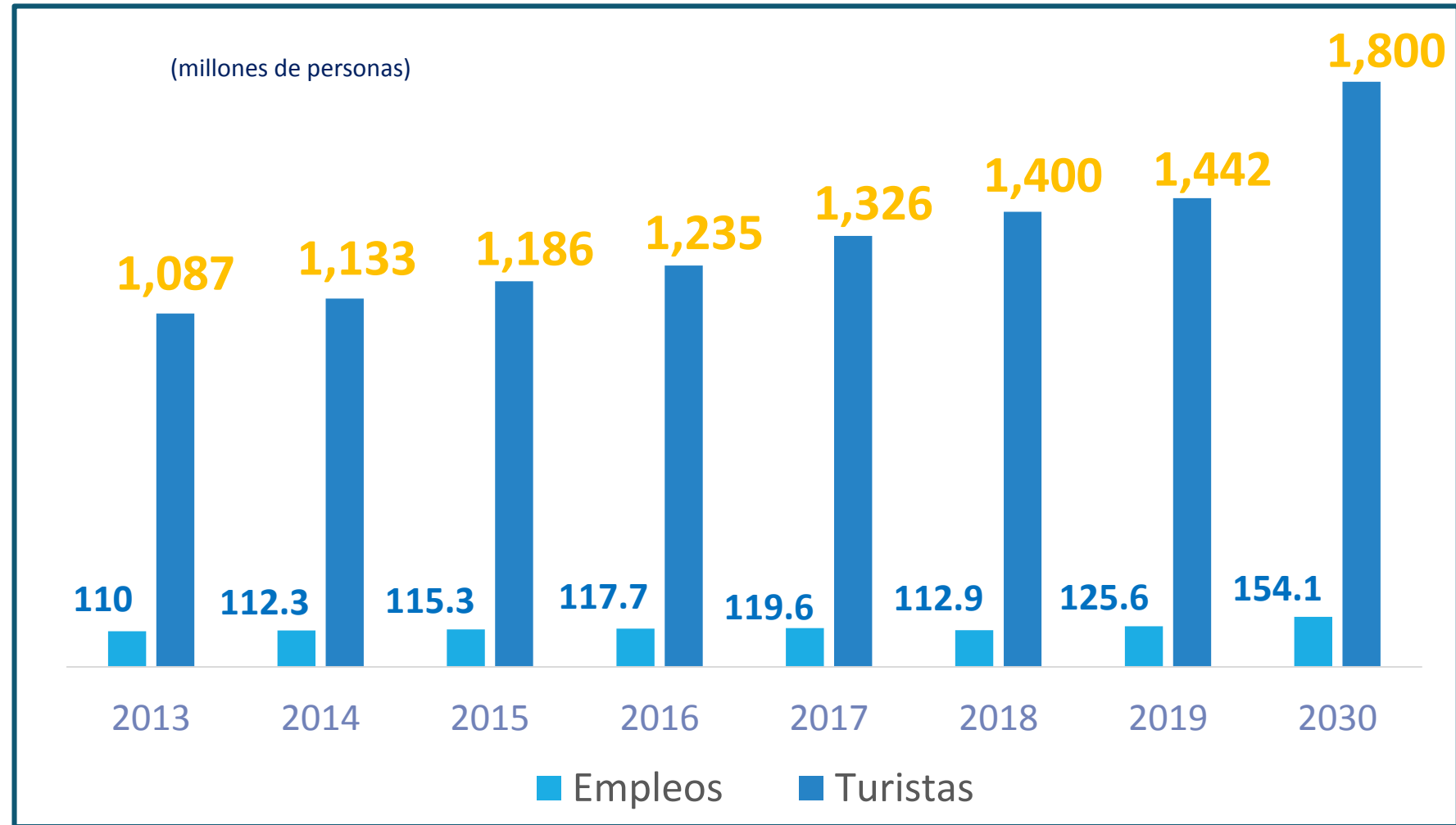
Turistas internacionales y Empleo en el mundo

Empleo

- 122.9 millones de empleos en 2018
- 9.9% del empleo a nivel mundial

Turistas

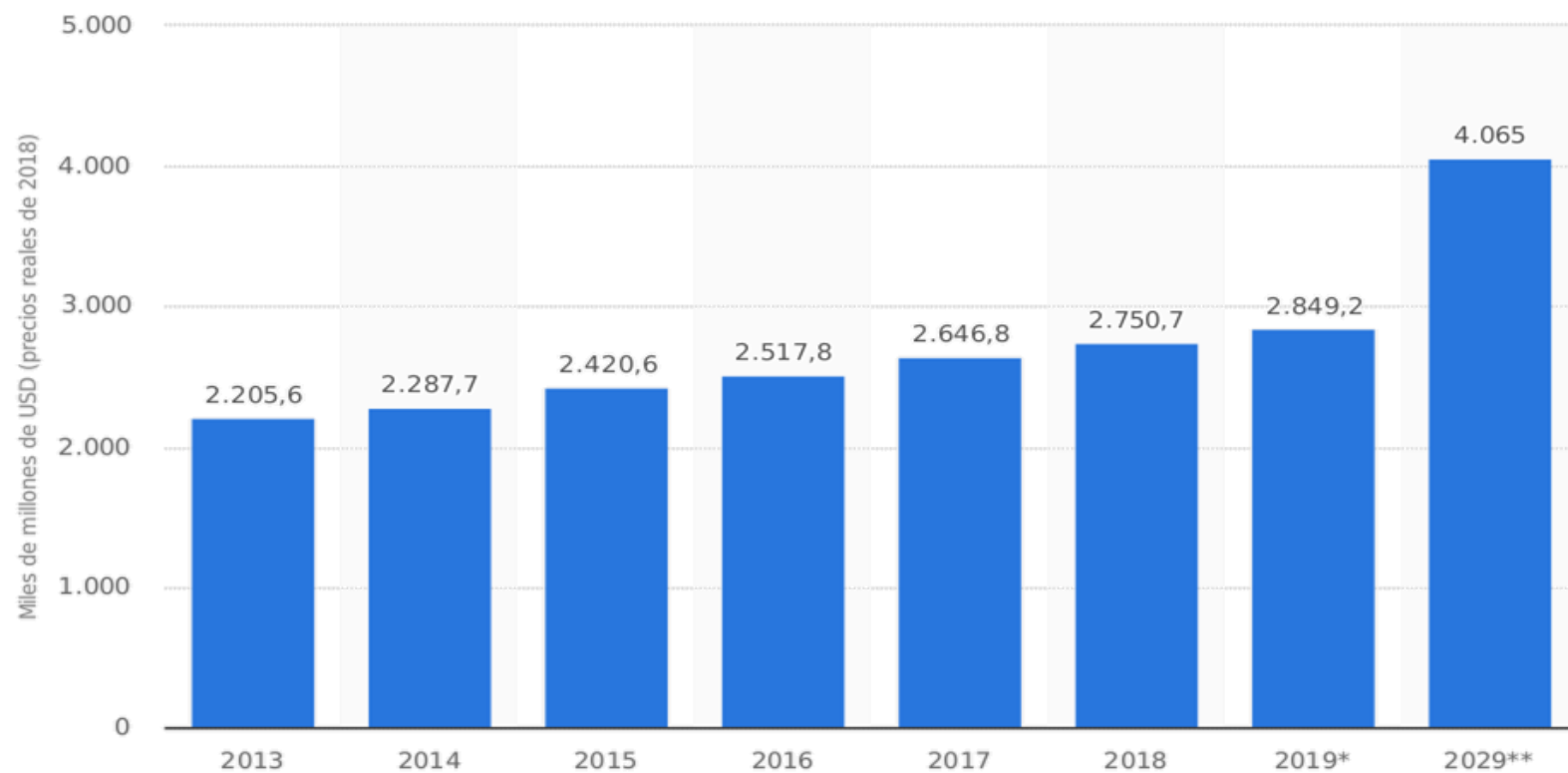
- **1,400 millones de viajeros** en el mundo



Aportación al PIB mundial

- La contribución del Turismo al PIB Mundial superó los **\$2.7 billones de USD** en el 2018.
- Para 2029, se previó un aumento de más de un billón.

Evolución de la aportación directa del sector turístico al PIB en el mundo de 2013 a 2029 (en miles de millones de dólares)



Empleo + Turismo = Crecimiento Económico



"Una vez más, el sólido desempeño económico del turismo demuestra el poder del sector como una herramienta para que los gobiernos generen prosperidad al mismo tiempo que crean empleos en todo el mundo".

Gloria Guevara, Presidenta del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)

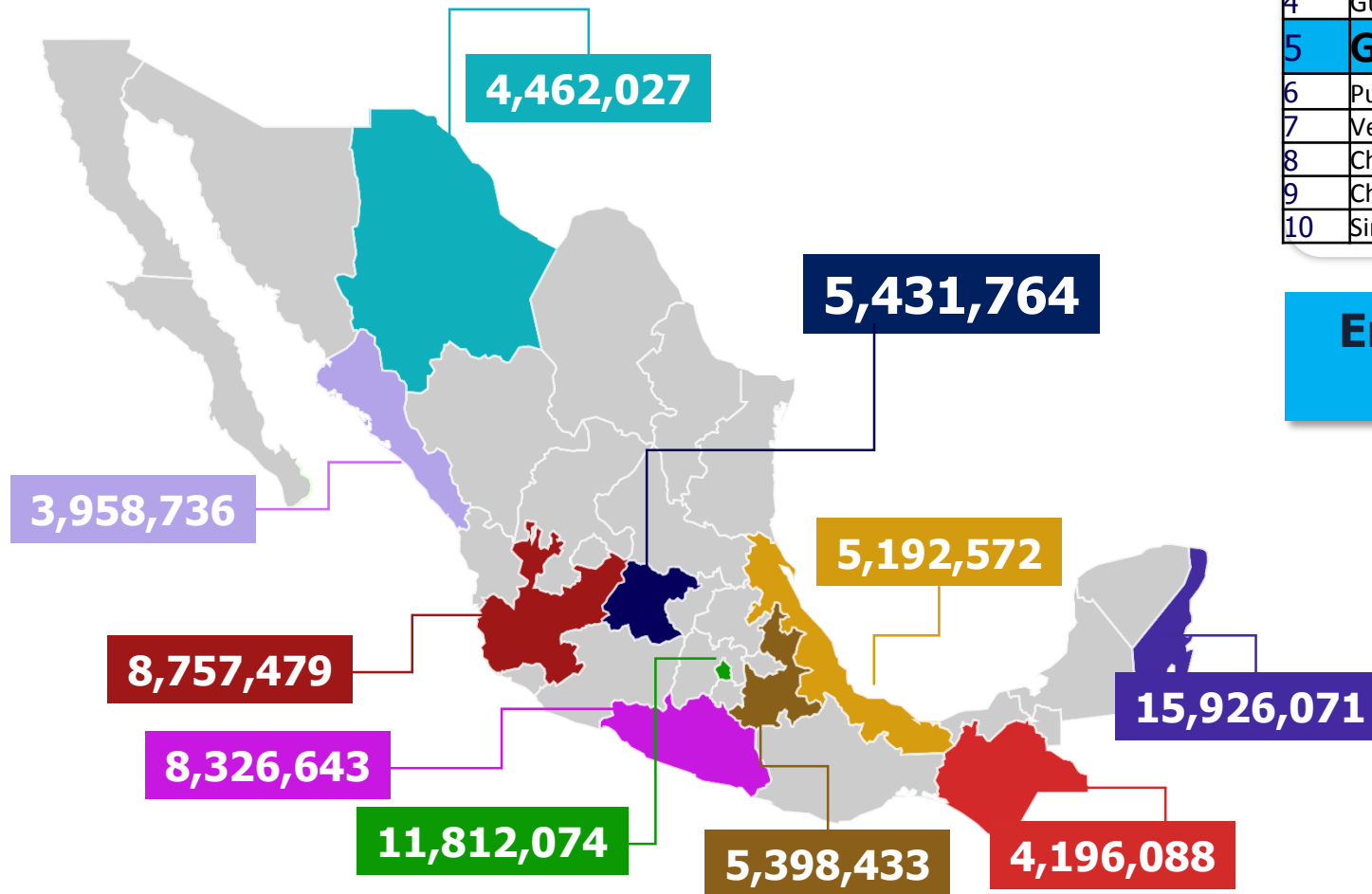


TURISMO Y EMPLEO en México



Ranking Nacional

Llegada de turistas



Llegada de Turistas - Ranking 2017				
	Estado	2016	2017	Variación
1	Quintana Roo	15,205,803	15,926,071	5%
2	Ciudad de México	11,451,339	11,812,074	3%
3	Jalisco	8,279,115	8,757,479	6%
4	Guerrero	7,370,150	8,326,643	13%
5	Guanajuato	4,727,198	5,431,764	15%
6	Puebla	4,237,702	5,398,433	27%
7	Veracruz	5,192,572	5,308,545	2%
8	Chihuahua	4,723,089	4,462,027	-6%
9	Chiapas	4,086,871	4,196,088	3%
10	Sinaloa	3,605,338	3,958,736	10%

En 2017, México registró la llegada de 121 millones de turistas a hotel

Ranking Nacional de Empleo

Servicios de alojamiento y preparación de alimentos y bebidas

Estado	Personas Ocupadas	Participación	Estado	Personas Ocupadas	Participación
1 México	598,634	14%	18 San Luís Potosí	91,246	2%
2 Jalisco	362,553	8%	19 Chihuahua	90,516	2%
3 Ciudad de México	323,455	8%	20 Coahuila de Zaragoza	86,588	2%
4 Veracruz de Ignacio de la Llave	238,931	6%	21 Hidalgo	86,237	2%
5 Quintana Roo	191,555	4%	22 Tabasco	80,385	2%
6 Puebla	172,788	4%	23 Morelos	77,189	2%
7 Guanajuato	163,598	4%	24 Baja California	76,825	2%
8 Guerrero	160,836	4%	25 Nayarit	68,994	2%
9 Nuevo León	155,788	4%	26 Querétaro	61,206	1%
10 Michoacán de Ocampo	150,675	4%	27 Durango	52,444	1%
11 Oaxaca	138,192	3%	28 Aguascalientes	39,340	1%
12 Chiapas	120,769	3%	29 Colima	37,258	1%
13 Baja California Sur	120,574	3%	30 Zacatecas	36,653	1%
14 Sinaloa	120,069	3%	31 Tlaxcala	34,930	1%
15 Tamaulipas	116,437	3%	32 Campeche	32,778	1%
16 Yucatán	106,025	2%	Total Nacional 4,286,975		
17 Sonora	93,507	2%			

Fuente: Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato. Dirección General de Información y Análisis. Coordinación de Estadística e Información. Inegi - ENOE I Trimestre. Publicado el 16 de mayo de 2019



TURISMO Y EMPLEO en Guanajuato



7^{mo} Encuentro Nacional e internacional de
Observatorios Turísticos
Guanajuato 2019

Indicadores 2018

5.8
millones de
personas

HABITANTES

FUENTE: INEGI, Censo 2015

4.2%
GUANAJUATO
al PIB Nacional:

8.3%
Turismo
Al PIB Estatal

FUENTE: INEGI
**PRODUCTO
INTERNO BRUTO**

**5to estado
más visitado en
México**

RANKING TURÍSTICO

5.7 millones
de turistas

Ene – Dic 2018

TURISTAS
FUENTE: DATATUR

30.7
millones de
visitantes

Ene – Dic 2018

VISITANTES

FUENTE: DATATUR

\$85 mil 837
millones de pesos

Ene – Dic 2018

DERRAMA ECONÓMICA

6º Lugar Nacional



173,332

Personas Ocupadas

4to Trim 2018

EMPLEO TURISMO

FUENTE: INEGI

Inventario

Rubro	Prestadores de Servicios
Agencias de Viaje	399
Arrendadoras	66
Atractivos, recreación y deporte	1,341
Auxilio Turístico	166
Balnearios y parques acuáticos	94
Establecimientos de alimentos y bebidas	1,948
Guías de Turistas vigentes	209
Hospedaje (1 a 5 estrellas y sin clasificar)	909
Habitaciones (1 a 5 estrellas y sin clasificar)	31,305
Recintos auditorios y salones para eventos	185
Spas	65
Transportación	272

2
Ciudades
Patrimonio

6
Pueblos
Mágicos

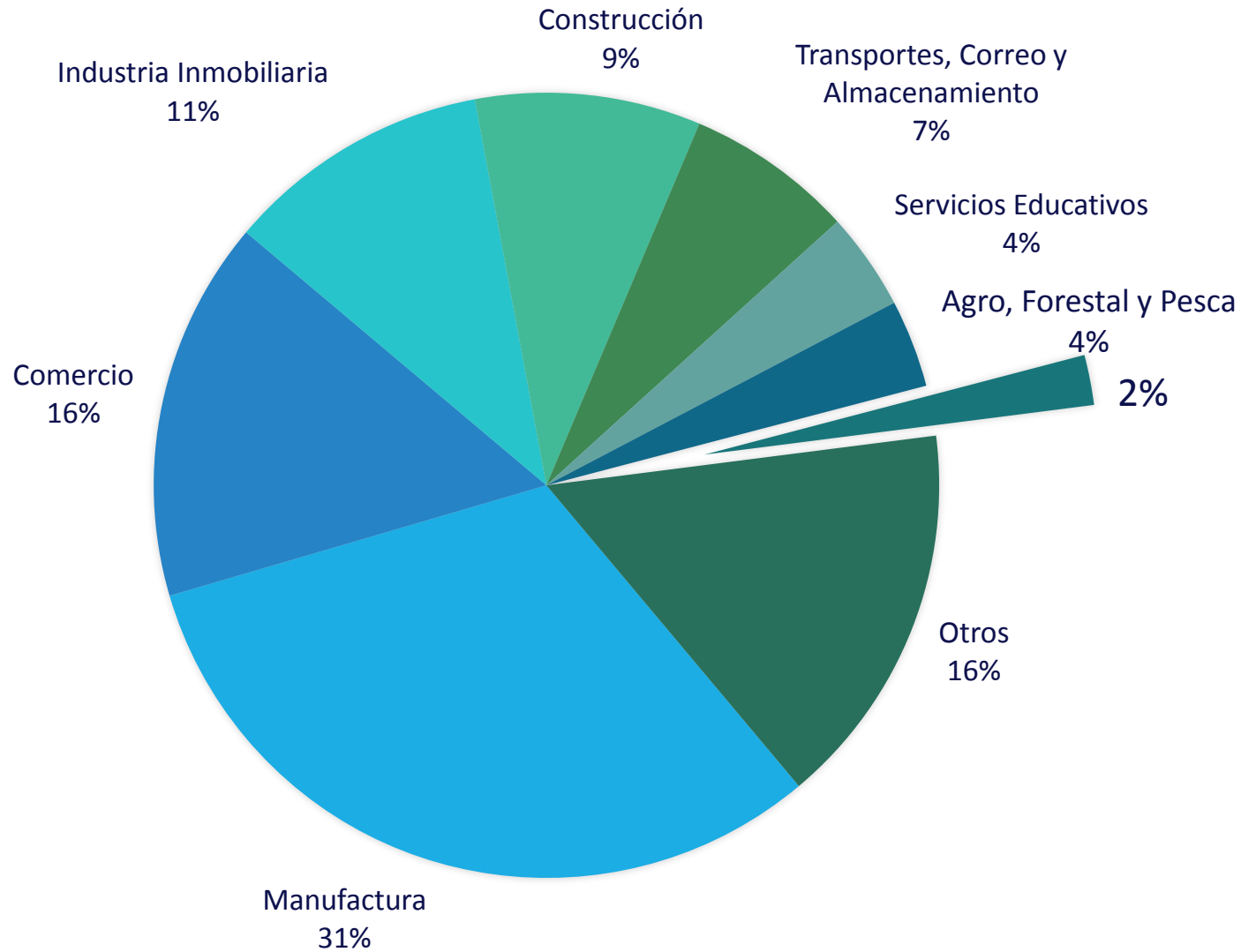
5
Zonas
Arqueológicas

2
Sitios
Religiosos



7^{mo} Encuentro Nacional e internacional de
Observatorios Turísticos
Guanajuato 2019

PIB Estatal



PIB estatal \$523,958 MDP

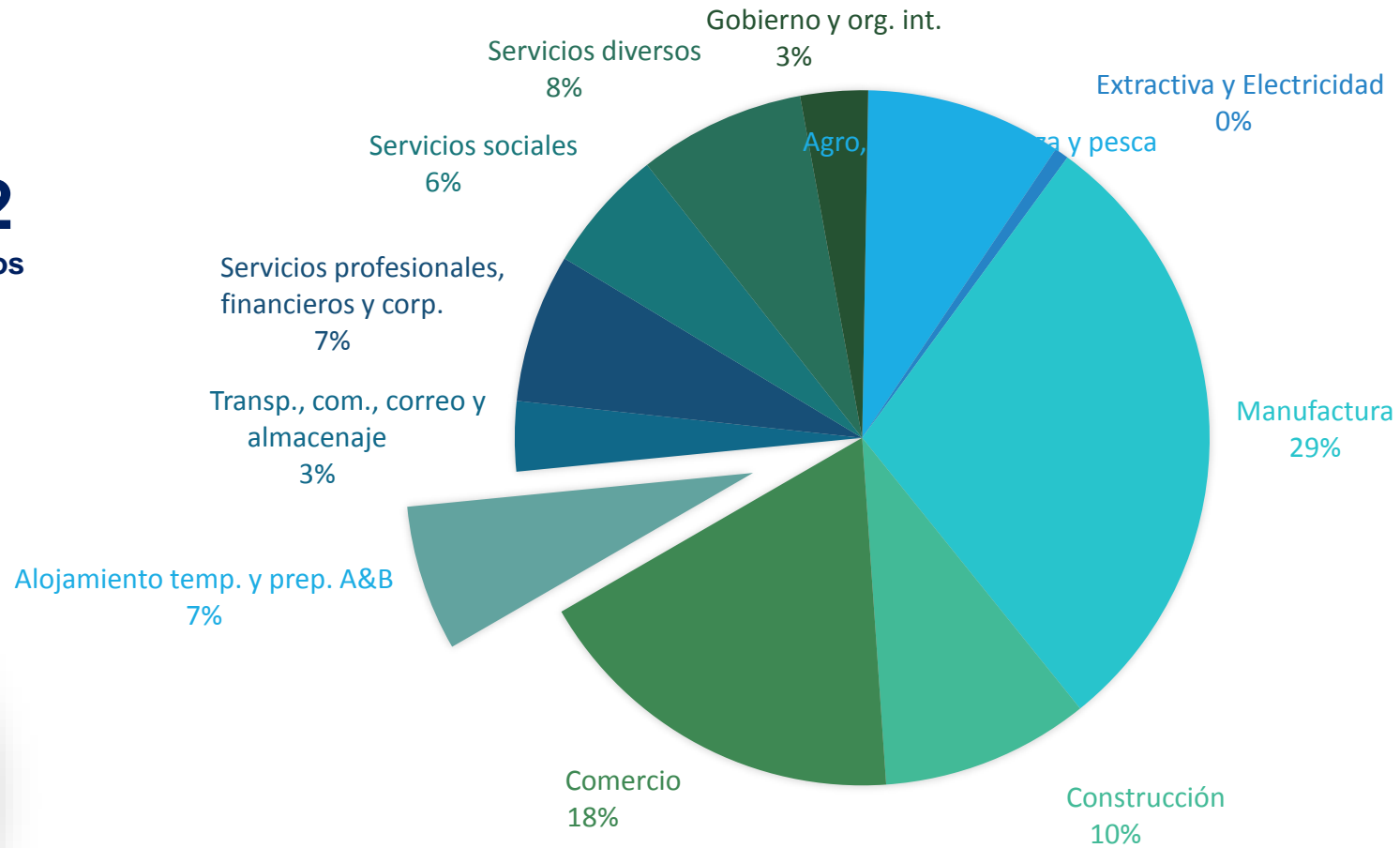
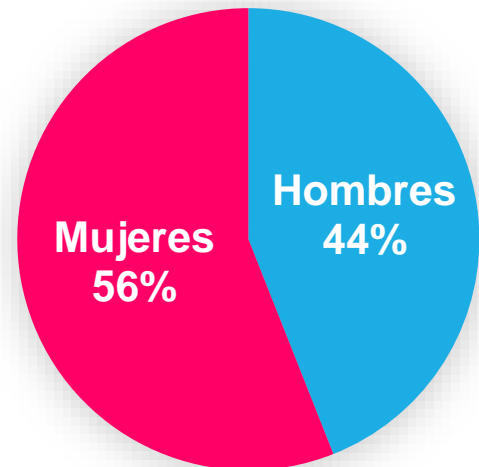
PIB Turístico \$43,651 MDP

8.3%**

Empleo



173,332
Empleos Turísticos



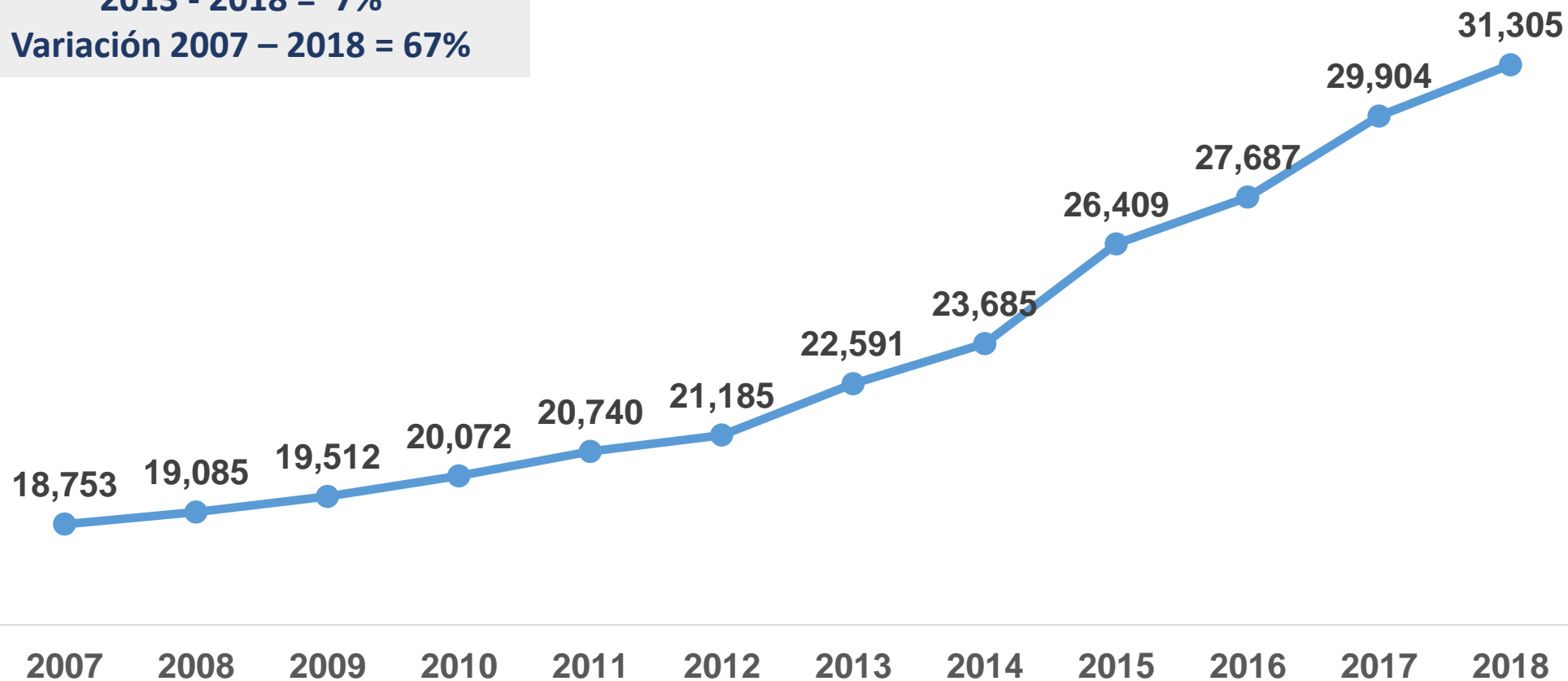
Oferta de habitaciones

Tasa Media Anual de Crecimiento

2007 - 2012 = 2%

2013 - 2018 = 7%

Variación 2007 – 2018 = 67%



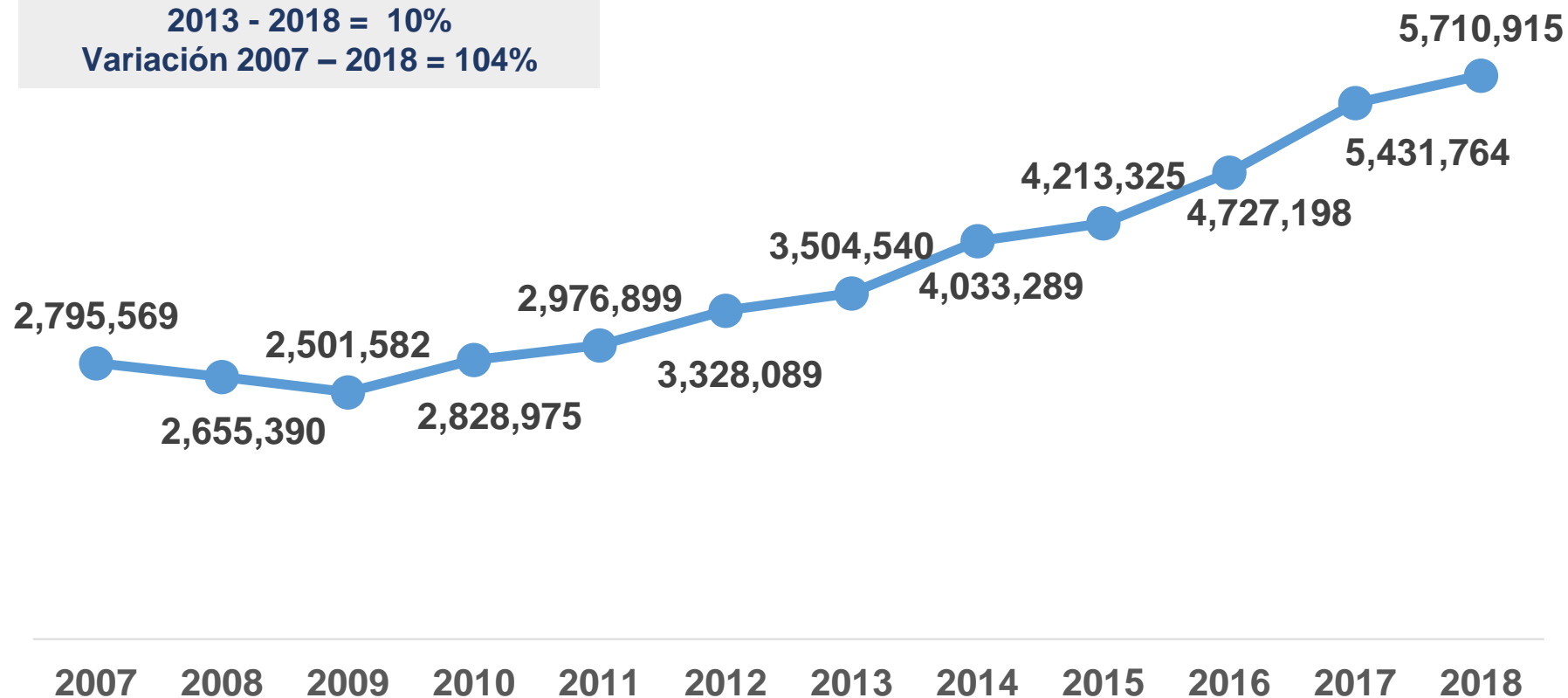
Llegada de Turistas

Tasa Media Anual de Crecimiento

2007 - 2012 = 4%

2013 - 2018 = 10%

Variación 2007 - 2018 = 104%



Acumulado Enero-Abril

2018	2019	Variación 2018-2019
1,930,282	1,630,805	-16%

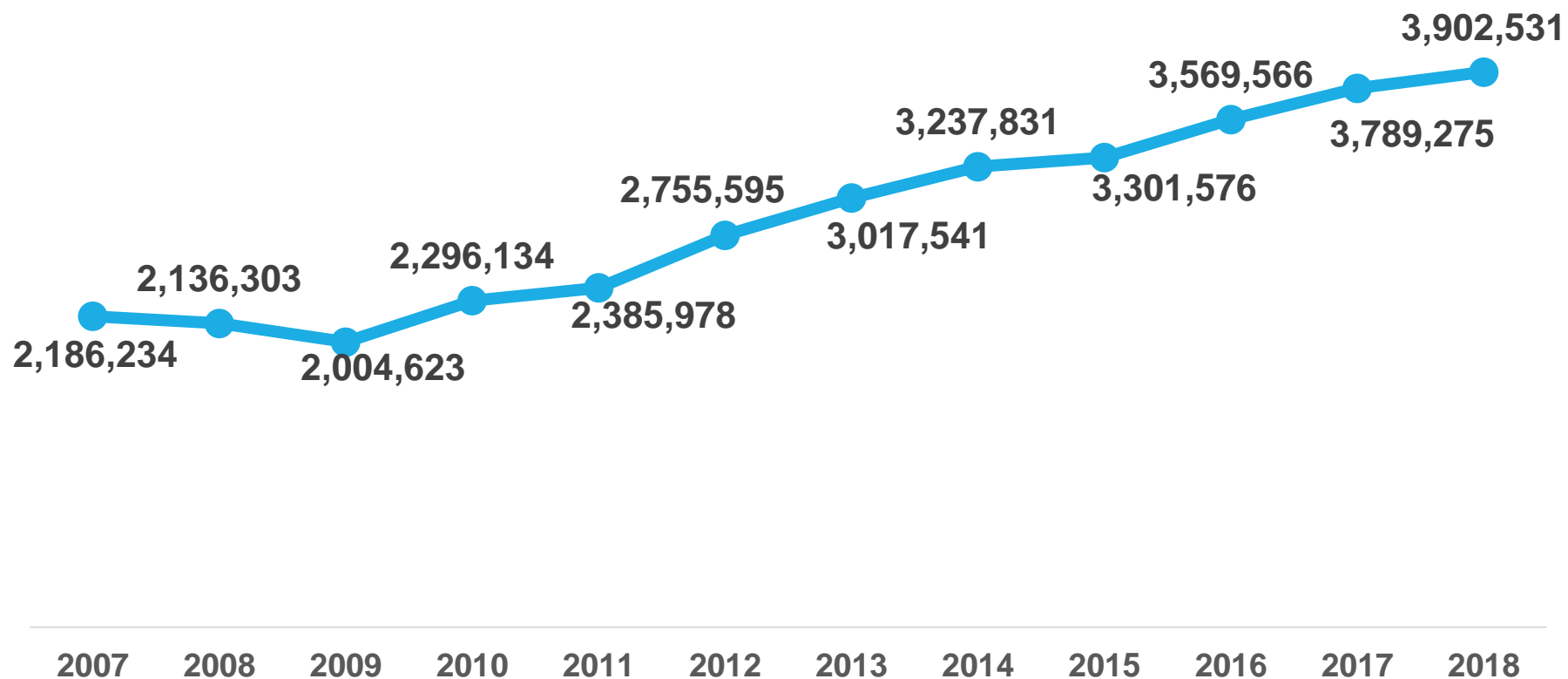
Cuartos Ocupados

Tasa Media Anual de Crecimiento

2007 - 2012 = 5%

2013 - 2018 = 5%

Variación 2007 – 2018 = 79%



Acumulado Enero-Abril

2018	2019	Variación 2018-2019
1,286,930	1,206,350	-6%

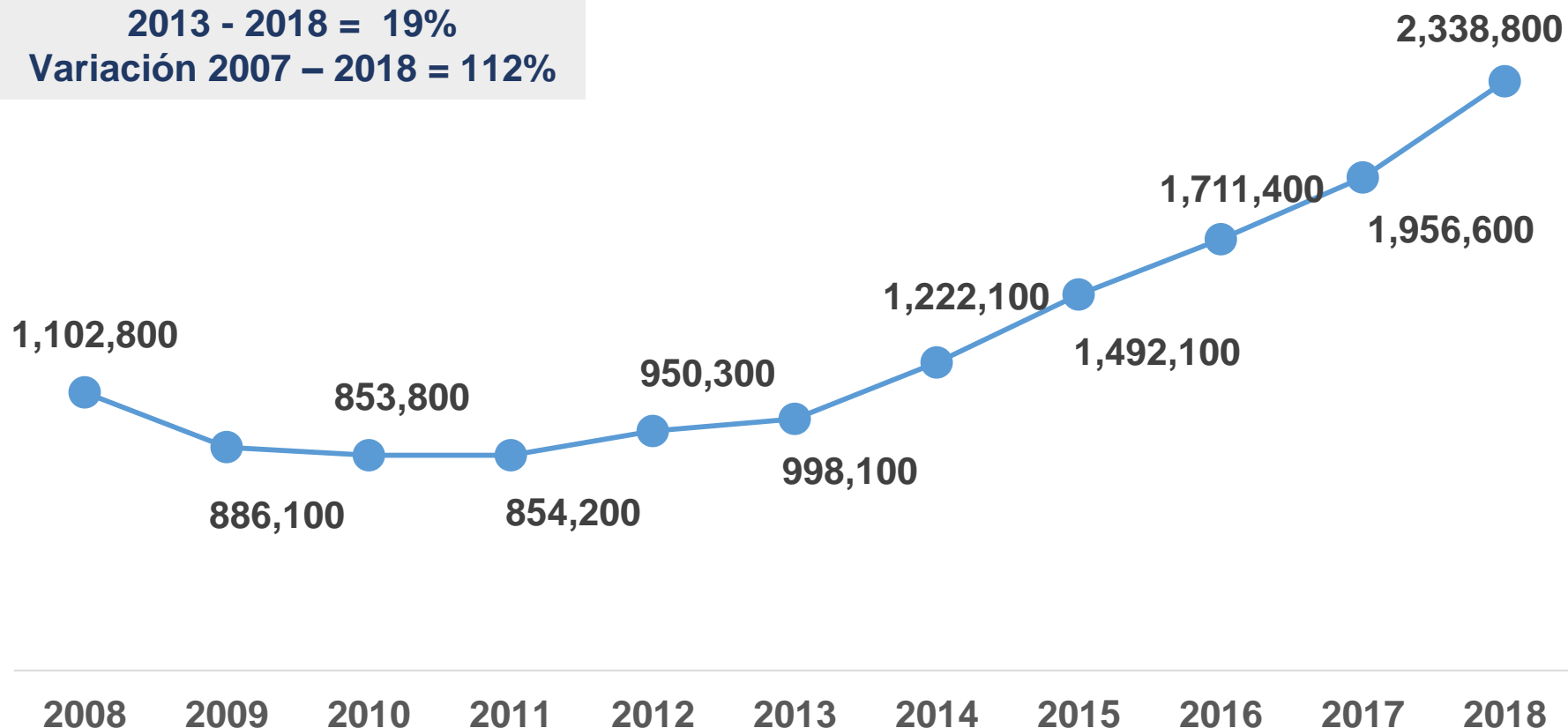
Pasajeros en el Aeropuerto

Tasa Media Anual de Crecimiento

2007 - 2012 = -4%

2013 - 2018 = 19%

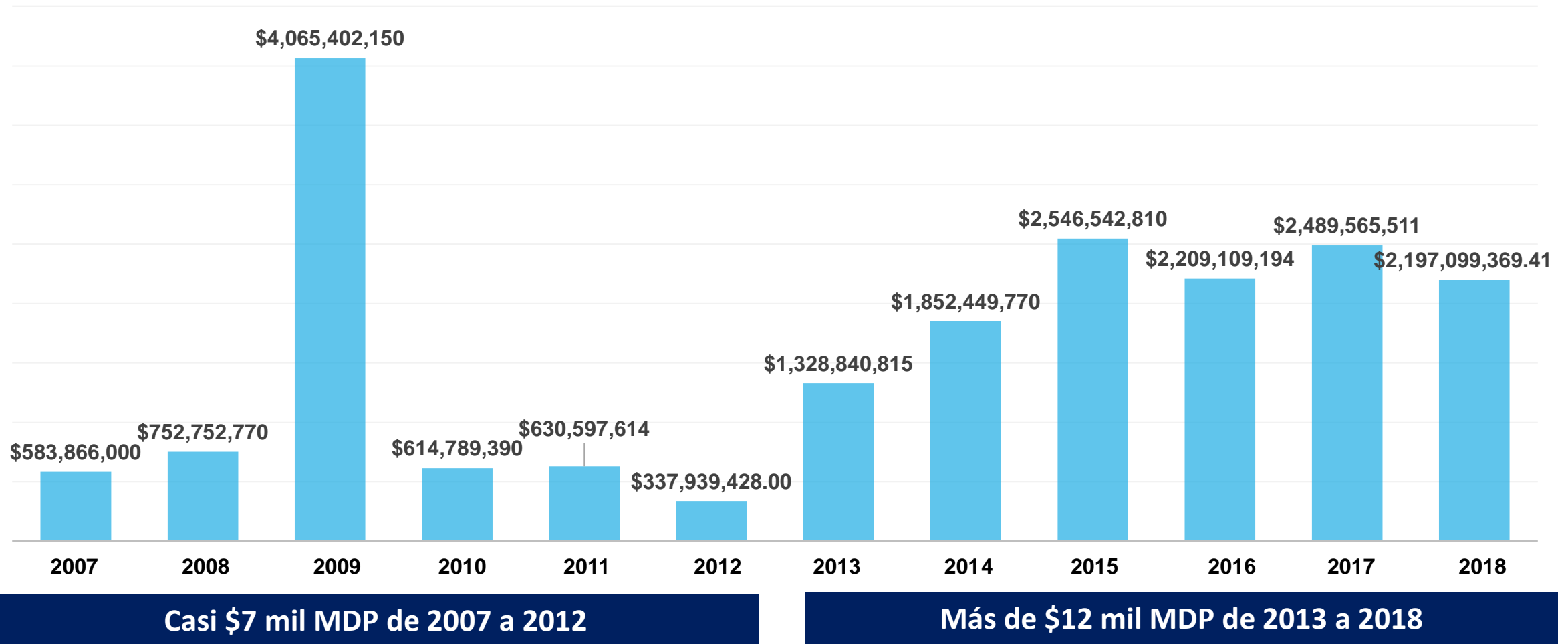
Variación 2007 - 2018 = 112%



Acumulado Enero-Abril

2018	2019	Variación 2018-2019
717,000	861,300	20%

Inversión Privada





PROGRAMA ESTRELLAS GUANAJUATO



Problemática del empleo

Necesidad de cursos innovadores y enfocados a las necesidades del sector

Alta rotación en el sector

Prestación de servicios deficientes

Débil seguimiento a los procesos de mejora del empleado

Falta de motivación y reconocimiento al colaborador que se capacita



**Experiencia
deficiente
del Visitante**

Satisfacción del Visitante 2018

-9% **7.1** ÍNDICE DE SATISFACCIÓN



Retorno
88%
-10%

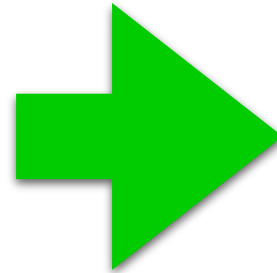


Recomendación
85%
-12%

Reto

Estrellas Guanajuato

Enfoque de **Cursos,
Capacitados y
Sensibilizados**



**Modelo de
Profesionalización**

Objetivo

Impulsar y elevar la competitividad del sector turístico del estado a través de un **Modelo de Profesionalización** enfocado a:

Mejorar la experiencia del visitante (aumentar la competitividad de los destinos)



Ofrecer en el sector turismo un plan donde la gente pueda hacer carrera



Incrementar de manera positiva la calidad de vida de los prestadores de servicios turísticos



Programa Estrellas Guanajuato



	** Conocimientos	Básicos	Medios	Avanzados
Profesionalización del Empleado	** Habilidades	Básicas	Medias	Avanzadas
	Identidad y Cultura	Local	Local / Regional	Local / Regional / Estatal
	Valores	Permanentes		
	Actitudes	Básicas	Medias	Avanzadas
Experiencia del Turista	Pago / Valor percibido	Caro	Justo	Conforme y agradecido
	Experiencia	Adecuada	Muy buena	Memorable
	Recomendabilidad	Baja	Ocasional	Frecuente y entusiasta
	Beneficio económico	Bajo	Medio	Alto
Empresas Turísticas	Clima Laboral	Funcional	Adecuado	Alto
	Responsabilidad Social	Baja	Media	Alta
	Personal	Capacitado	Profesional	Asociado al negocio

*.- Programa de certificación basado en competencias y comportamientos, con la participación del jefe directo, que incluye la formación permanente con un reconocimiento público y social que mejora la atracción y retención del talento en el sector de hospitalidad.

* *.- Incorporando las mejores prácticas del sector para generar valor agregado que promuevan la excelencia y la estandarización de los servicios en el área de hospitalidad impactando positivamente la rentabilidad.

1era Etapa

PUESTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Personal de Recepción Concierge Bell Boy Capitán de meseros Mesero Hostess 	<ul style="list-style-type: none"> Personal de mostrador Guías de turistas Empresa transportadora Informadores Turísticos Personal de operaciones y venta de los recintos
1era Etapa	

DESTINOS
<ul style="list-style-type: none"> León Guanajuato San Miguel de Allende
1era Etapa

IMPACTO
<ul style="list-style-type: none"> 3,500 personas capacitadas 200 personas certificadas
1era Etapa

DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Manuales Procesos Evaluación Tabulador Contenidos Regionales

ADMINISTRACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> CRM

COMUNICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Campaña de socialización y reconocimiento



PACTO POR LA COMPETITIVIDAD	
Reconocimiento Estrella Incentivos Estrella	Beneficios monetarios y emocionales Estrella

ALIADOS ESTRATÉGICOS

Nuestra Meta

Servidor Turístico mejor retribuido

Servidor Turístico mejor capacitado

Servidor Turístico con habilidades y conocimientos

Servidor Turístico con una actitud que nos lleve a ser reales promotores de nuestro destinos y nuestros productos guanajuatenses.

Lo más importante es la experiencia del Visitante

GRACIAS

Bienvenidos a Guanajuato

Lic. María Teresa Matamoros Montes

Presidenta del Observatorio Turístico y
Secretaria de Turismo del estado de Guanajuato

