

EL GRAN TOUR DE LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

ANA BELÉN FERNÁNDEZ CASADO*
ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO DE MURCIA

Resumen: El presente artículo trata de aproximarnos a las características actuales del empleo turístico, a través de un viaje navegando en páginas web de empleo, donde trataremos de contrastar las ofertas que se publican en este medio, con la realidad de los datos estadísticos oficiales. En este viaje, vamos a analizar la relación entre diferentes variables como la experiencia, el nivel del título académico, el conocimiento de idiomas o el tipo de contrato, entre otros.

Palabras clave: web de empleo, empleo turístico, cualificación en el sector turístico.

Abstract: this article tries to approach the current characteristics of tourism employment, through a travel web browsing job as we attempt to compare the tenders that are published in this medium, with the reality of official statistics. On this trip, we will analyze the relationship between different variables such as experience, the level of such qualifications, knowledge of languages or the type of contract, among others.

Key words: employment sites, tourism employment, qualifications in the tourism sector.

INTRODUCCIÓN

La generación de puestos de trabajo es casi siempre la variable más considerada a la hora de evaluar el desarrollo turístico. La difusión de esta idea ha llegado hasta el punto en que no pocos estudios, dando esto por establecido, se han concentrado en estimar el número de empleos directos o indirectos

Fecha de recepción: 6 de mayo de 2010. Fecha de aceptación: 27 de mayo de 2010

* Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. Departamento de Recursos Turísticos. Paseo del Malecón nº 5. 30004-Murcia. anabelenc@um.es

que genera el desarrollo turístico o las diferentes tasas de creación de empleo que tendrían los distintos modelos turísticos. A la hora de evaluar la «bondad» de un modelo de desarrollo turístico hay que tener en cuenta no sólo los empleos, sino también las rentas que genera (Santana, 2005: 80-92). El hecho de que el turismo sea una actividad creadora de empleo -además de su importante aportación de divisas- ha sido el argumento principal invocado para favorecer el crecimiento de la industria turística, no solamente en los países en vías de desarrollo, sino también en los industrializados, sobre todo en aquellas regiones periféricas donde la actividad económica tradicional se encuentra estancada o en regresión (Mazón, 2001: 140).

Para Santana (2005: 95-98) también en el sector turístico la posición de una empresa o conjunto de empresas en la red internacional de empresas que elaboran un determinado bien o servicio determina más la «calidad» del empleo que cualquier otro factor. El recurso a las redes sociales es el principal mecanismo de reclutamiento de la mano de obra que accede al sector turístico.

Según donde se oferten los diferentes puestos de trabajo encontrados podremos hablar de zonas donde el turismo genera mayor riqueza dentro del territorio. En nuestro estudio vamos a tratar de observar qué tipo de empresas son las que mayor número de ofertas generan. Una de las herramientas más utilizada por los buscadores de empleo se refiere a las páginas webs de empleo, tanto por los oferentes de puestos de trabajo, como por los demandantes. Esta herramienta es la que vamos a utilizar para analizar las ofertas de empleo que se generan dentro del sector del turismo y de la hostelería.

Trataremos de visualizar los distintos puestos de trabajo más demandados dentro del sector turístico. En primer lugar, se comienza posicionando a este sector como generador de empleo. En segundo lugar, se observarán cuáles son las características principales de un empleo cuando nos decidimos a buscar trabajo. Por último mostraremos los puestos de trabajo más ofertados por las principales páginas web del sector turístico.

1. EL SECTOR TURÍSTICO COMO MEDIO PARA GENERAR EMPLEO

1.1. Características del sector turístico

El sector turístico español está configurado por pequeñas empresas y por tanto con un elevado grado de atomización. El 96,7% de las empresas turísticas tiene nueve o menos trabajadores. Dentro de las actividades

turísticas dos subsectores destacan respecto al resto: los establecimientos de bebidas y las empresas de transporte terrestre, seguidas del sector hostelero, que aumenta su importancia en el conjunto de empresas españolas a medida en que se considera el tamaño de las empresas. En el sector de las agencias de viajes, la mayoría cuenta con un único ocupado y el 90% dispone de menos de 9 trabajadores. En los últimos años el mercado de las pequeñas agencias de viajes se ha visto erosionado por la irrupción de grandes grupos de viajes, alrededor de unas 60 empresas, que tienen más de 50 trabajadores, con una distribución geográfica expansiva y una cifra de negocios que va en progresivo aumento. En cuanto a la hostelería, los hoteles de más elevada categoría tienen plantilla, precios y ocupación medios, alcanzan sus mejores registros entre los establecimientos de categorías media y baja (Brunet y Belzunegui, 2003:169-170).

Son las empresas turísticas las que demandan este capital humano. Es en ellas en las que hay que buscar los perfiles de formación para responder a cuestiones como:

- ¿Qué niveles educativos se están demandando?
- ¿Qué capacidades o habilidades se requieren de los trabajadores?
- ¿Qué conocimientos específicos de idiomas o nuevas tecnologías se están valorando?
- ¿Qué titulaciones son las más demandadas?
- ¿Cómo se valora a los egresados de turismo?

Una de las primeras cuestiones que hay que destacar a la hora de analizar las necesidades educativas en turismo es la estructura segmentada de la demanda de capital humano en el sector, esto es, en cada subsector turístico: hostelería, restauración, agencias de viaje y distribución, transportes, ocio, que demandarán unos perfiles formativos determinados y tendrán sus propias necesidades de especialización y profesionalización. Asimismo, también debemos considerar que la estructura empresarial del sector turístico marca claramente la existencia de dos tipos de empresas, las PYMES (pequeña y mediana empresa) y las grandes empresas turísticas. Es necesario por tanto, analizar qué perfiles y niveles profesionales se requieren por parte de las empresas turísticas y cuáles son sus criterios de selección (Lillo, 2009: 58-60).

Debido a las especificidades del sector turístico, entre las que se encuentra la oferta de un volumen importante de puestos de trabajo para los que no se requieren especiales cualificaciones, aquél puede ser un reclamo continuo para la incorporación de ciertos sectores con dificultades de inserción en otro tipo de ocupaciones en el mercado de trabajo. Las relaciones laborales en el sector turístico, se caracterizan por un alto grado de fragmentación, una elevada atomización empresarial, una marcada estacionalidad y unas condiciones laborales en que la temporalidad de la ocupación es la tónica dominante y con unos cumplimientos de jornadas laborales y con remuneraciones que sitúan al sector por debajo de la media del personal ocupado en otros sectores de actividad. Los cambios en el sector turístico, con la aparición de nuevos intereses y necesidades por parte de determinados segmentos de la población, así como la aparición de nuevos perfiles profesionales en actividades emergentes, deberían actuar como impulsores de una mejora de las condiciones laborales en el sector por la vía de la mejora de las cualificaciones profesionales del personal y del avance del diálogo social en todo aquello que afecta a las condiciones de trabajo (Brunet y Belzunegui, 2003: 176-177).

El sector de turismo se caracteriza con relación a otros sectores de servicios de la economía por un bajo nivel de educación formal de sus trabajadores, representando este problema uno de los desajustes más importantes de las actividades turísticas. Es necesario abandonar políticas de bajo coste de personal, en las que únicamente se tiene en cuenta el abaratamiento en las contrataciones, por políticas de calidad en los recursos humanos donde se tenga en cuenta la cualificación y se valore significativamente la educación de los ocupados turísticos. Es muy importante conseguir que los empresarios turísticos valoren, retribuyan y demanden un capital humano egresado en titulaciones de turismo al que consideren bien preparado (Lillo, 2009: 55-63).

Son muchas las empresas turísticas, tanto hoteles como agencias de viaje, restaurantes, etc., que se constituyen como perfectas escuelas de hostelería en las que sus empleados menos cualificados con el paso del tiempo alcanzan un inmejorable grado de profesionalización, capacitados para desempeñar otras funciones de mayor relevancia, bien sea en las mismas empresas o en otras similares (Mazón, 2001: 147).

Tal como afirma Rubio (2001) las ocupaciones basadas en el lenguaje hablado superan a las ocupaciones estrictamente manuales y/o que exigen unas condiciones personales centradas en el pensamiento abstracto (y para las que en principio se requerirían competencias educativas de rango superior). Por consiguiente el objeto fundamental de la mayoría de las ocupaciones del sector es el trato directo con los clientes, seguido de la manipulación de objetos y a más distancia el tratamiento de la información. Es así que entre las competencias personales más valoradas por los empleadores esté el trato con las personas y el desarrollo de la sociabilidad, por encima incluso de las competencias regladas formativas.

Según Brunet y Belzunegui (2003: 180-181), se observa un incremento en la demanda de profesiones como la de sumiller, animadores, empleados de producto en agencias de viajes, promotores de agencias de viajes, reposteros, obradores, y repartidores y distribuidores de catering. Si atendemos a la creciente diversificación de la oferta turística, durante la década de los años noventa ha proliferado la demanda de personal especializado en actividades relacionadas con la naturaleza (guías), el turismo de aventura y riesgo (monitores titulados en deportes), el turismo ecológico (biólogos), el turismo cultural, etc., así como ha producido un efecto de atracción de otras profesiones que se han venido incorporando a la actividad turística como es el caso de personal sanitario especializado (para el turismo de riesgo), titulados universitarios en historia, arqueología, arte, etc. La diversificación ha permitido también incrementar las actividades relacionadas con la venta del producto turístico con un contenido comercial, hecho que ha quedado reflejado también en los planes de estudio como materia docente.

Centrándonos en las características del empleo turístico, cabe decir que básicamente se suelen diferenciar tres principales tipos de empleo generados como consecuencia del desarrollo turístico, a saber: empleo directo, empleo indirecto y empleo inducido. Los *empleos directos* son los que surgen como resultado del desembolso de los visitantes en los núcleos turísticos. Se producen en establecimientos y negocios que venden directamente bienes y servicios a los turistas, tales como hoteles, restaurantes, cafeterías, bares, agencias de viaje, guías turísticos, azafatas, servicios de transportes, alquiler de vehículos,

oficinas de cambio de divisas, etc. El empleo en los grandes hoteles tiene mayor estabilidad estacional ya que, casi siempre, están integrados en adecuadas redes de promoción y de comercialización y no se ven obligados a cerrar sus puertas fuera de los períodos de máxima ocupación. En lo que concierne a los *empleos indirectos*, sí se reconoce que el turismo es capaz de originar una considerable cantidad de empleo indirecto, estimulado por los gastos de los turistas en todo un amplio abanico de actividades, especialmente en agricultura, procesamiento de alimentos y artesanía, así como también en transporte y distribución, banca, comercio y en toda una gama de industrias locales y de manufacturas ligeras. En cuanto a los *empleos inducidos* se trata de aquellos empleos que se producen en beneficio de la construcción de edificaciones y de otras industrias y bienes de equipamiento, así como en las obras públicas. También se considera empleo inducido, dentro de la economía local, a todo aquel que resulta del efecto multiplicador del turismo, ya que la población autóctona, a través del desarrollo turístico, dispone de mayor número de empleos y, por lo tanto, de más dinero que a su vez es gastado y mueve la máquina económica (Mazón, 2001: 150-152).

1.2. Estadísticas del empleo turístico 2007-2009

El objetivo principal de la Administración Pública es la de crear y sostener las condiciones adecuadas que fomenten la competitividad de las empresas y regiones turísticas, y resulta imprescindible para los requisitos de la experiencia turística íntegra de calidad, en la que hay que mezclar bienes públicos y privados, y cubrir las expectativas de los consumidores durante la estancia en los lugares de destino, cuidar el entorno entendido como paisaje urbano y natural, y las actitudes de acogida por parte de la población residente (Martínez, 2006: 210).

El *Instituto de Estudios Turísticos* (IET en adelante), en virtud de lo establecido en el Real Decreto 1182/2008, de 11 de julio, es el órgano responsable de la investigación de los factores que inciden sobre el turismo, así como de la elaboración, recopilación y valoración de estadísticas, información y datos relativos al turismo. Además de estas funciones, el Real Decreto también establece como competencias del IET, la creación y difusión del conocimiento y la inteligencia turística y la coordinación

de la información sobre el sector turístico generada por las distintas unidades administrativas dependientes de la Secretaría de Estado y del organismo autónomo Instituto de Turismo de España. El *Instituto de Estudios Turísticos* explota información estadística procedente de fuentes externas, como son la evolución de llegadas de pasajeros extranjeros en compañías de bajo coste y el empleo en el sector turístico, información que difunde de manera periódica (IET, 2007: 3).

Como podemos observar en la tabla 1, en 2007 España se situaba, según la Organización Mundial del Turismo (OMT en adelante), en el segundo país con mayor cuota de mercado, tenía en el sector, por detrás de Francia. Según la OMT, en el Balance publicado en el mes de abril de 2009, España se posiciona ahora como el tercer país más importante en cuanto a llegada de turistas con 52,2 millones de turistas, por detrás de Francia y Estados Unidos. En cuanto a la distribución porcentual de la población ocupada, la crisis internacional ha traído consigo retrocesos en el PIB y destrucción de empleo.

El *alojamiento* ha sido la rama más castigada en términos de pérdida de negocio y de empleo; el declive de la facturación en esta tipología se ha traducido de forma muy directa a la pérdida de empleo.

Las *agencias de viaje* tienen un comportamiento en el tiempo de crisis parecido al alojamiento con menor intensidad, su caída en términos de facturación y empleo es mayor que la media, y la traslación del retroceso de las ventas a la pérdida de empleo es también rápida.

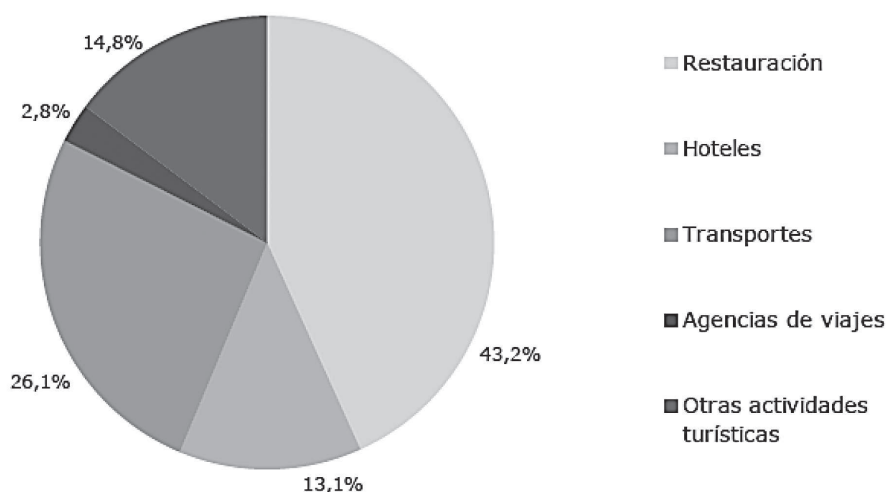
En el gráfico 1, podemos observar la relevancia que tenían estos sectores en cuanto a población ocupada en 2007.

TABLA 1: LOS CINCO PRIMEROS DESTINOS TURÍSTICOS DEL MUNDO EN 2007.

| Ranking 2007 | País | Millones de turistas | % var 07/08 | Cuota de mercado |
|--------------|----------------|----------------------|-------------|------------------|
| 1 | Francia | 81,9 | 3,8 | 9,1 % |
| 2 | España | 59,2 | 1,7 | 6,6 % |
| 3 | Estados Unidos | 56,0 | 9,8 | 6,2 % |
| 4 | China | 54,7 | 9,6 | 6,1 % |
| 5 | Italia | 43,7 | 6,3 | 4,8 % |
| | Resto | 607,7 | 7,0 | 67,3 % |
| | TOTAL MUNDO | 903,2 | 6,6 | 100,0 % |

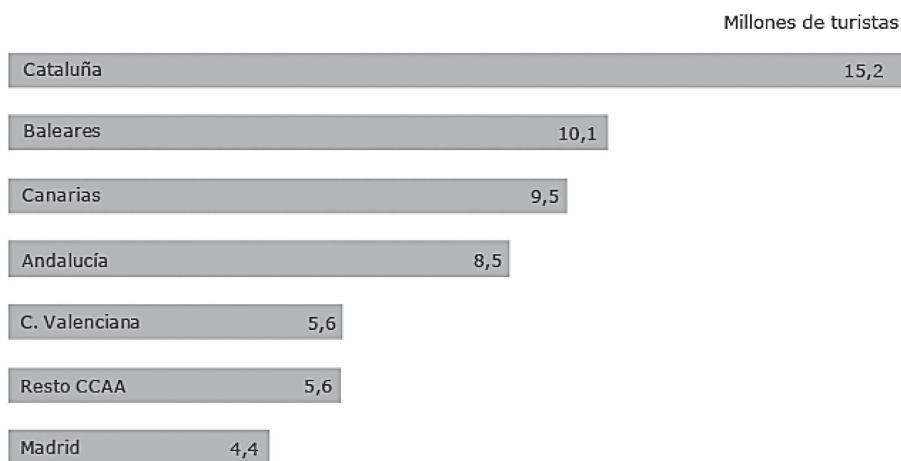
Fuente O.M.T.

GRÁFICO 1: DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN OCUPADA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA POR ACTIVIDAD ECONÓMICA EN 2007.



Fuente: INE, Encuesta de Población Activa

GRÁFICO 2: ENTRADA DE TURISTAS SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA DE DESTINO PRINCIPAL EN 2007.



Fuente: IET, Movimientos Turísticos en Fronteras

La *restauración* ha ejercido de cierto contrapeso, dentro del agregado de turismo, a las intensas caídas del alojamiento y las agencias de viaje. Su caída en el empleo es también menor que la media del conjunto de los servicios, no obstante el comportamiento de esta especialización como el conjunto de los servicios no ha sido positivo en el año 2009, con una caída en el empleo de casi un 5%.

En el gráfico 2 observamos que en 2007, la Comunidad con mayor entrada de turistas fue Cataluña, y posteriormente Baleares. En 2009, el orden fue el siguiente: Baleares, Canarias, Cataluña y Andalucía.

Para el análisis del empleo en el sector turístico y su evolución a lo largo del tiempo, existen cuantiosas fuentes estadísticas, siendo las dos que se proponen a continuación, las más utilizadas: la Encuesta de Población Activa (EPA en adelante), elaborada por el Instituto Nacional de Estadística (Ministerio de Economía y Hacienda) y la Afiliación de Trabajadores a la Seguridad Social (ATSS) (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) (Gutierrez, 2007: 109)

Según datos publicados por el IET, a partir de la EPA, en *el primer trimestre de 2010* las actividades relacionadas con el turismo registraron casi 2,5 millones de activos, con un incremento del 1,9% respecto al mismo trimestre de 2009. A pesar de la actual coyuntura de crisis, los ocupados tuvieron un incremento interanual del 0,8% situándose en casi 2,1 millones. Los parados fueron 399.411, siendo la tasa de paro en turismo del 16,2%; la tasa de paro en la economía nacional fue del 20,0% y la del sector servicios del 10,2%.

El incremento de los ocupados en turismo se debe a los autónomos, que crecen un 6,9% respecto al mismo trimestre de 2009, ya que los asalariados descendieron un 0,7%. Cabe destacar que el turismo puede estar convirtiéndose en un sector refugio, ya que mientras que se reducen los activos y ocupados en otros sectores en el sector turístico se han incrementado.

En el primer trimestre del 2010 el sector turístico ocupó a 2.061.747 personas, el 11,2% de los ocupados en España. Las actividades turísticas mayoritarias, por número de ocupados, son los servicios de comidas y bebidas (51,1% del total de ocupados en turismo), el conjunto de otras actividades turísticas con el 22,4%, los servicios de alojamiento (13,3%) y el transporte de viajeros también con el 13,3%.

La tasa de temporalidad del empleo -proporción de asalariados con contrato temporal sobre el total de asalariados- en el sector turístico fue

del 28,7% en el primer trimestre de 2010. Esta tasa era del 30,0% en el mismo trimestre de 2009. Respecto a la jornada laboral, los asalariados a tiempo parcial crecieron un 8,2%, mientras que los asalariados a tiempo completo (77,2% del total) descendieron un 3,1%.

En el primer trimestre, al analizar las seis comunidades autónomas principales por la magnitud del empleo asalariado en el sector turístico, se observa que descendieron en tasa interanual los asalariados en turismo en todas ellas excepto en la Comunidad de Madrid en donde aumentaron un 7,4%.

En las otras cinco comunidades en este trimestre hubo descensos en el empleo asalariado en turismo: -8,3% en la C.Valenciana, -7,1% en Cataluña, -5,5% en Andalucía, -1,8% en Canarias y -2,8% en Baleares. El 72,8% del total de asalariados en el sector turístico en España lo estaba en esas seis comunidades. En Baleares y Canarias el empleo en turismo sigue siendo clave en sus economías: en Canarias el 22,2% de los asalariados trabajaba en turismo en el primer trimestre de 2010 y en Baleares el 18,7%, siendo la media nacional del 10,4%.

2. EL PAPEL DE LA ADMINISTRACIÓN

En la búsqueda de empleo de cualquier profesional, interesa conocer dentro de su ámbito de inserción, cómo son reclutadas, qué competencias, tareas o funciones han de realizar, qué formación se necesita para ocupar un puesto determinado en el sector, cómo son valorados y recompensados y cuál va a ser su proceso de desarrollo profesional.

Desde la Secretaría de Estado de Turismo, tal y como aparece en su página web se establece que el objetivo de la Nueva Economía Turística es lograr la satisfacción del cliente y el éxito del negocio a través de incorporar a nuestro sistema turístico la innovación, el conocimiento y la captación y desarrollo del talento.

Uno de sus programas se ha denominado: *Atrayendo el talento*. En el Plan del Turismo Español Horizonte 2020 se reconoce que las personas son una de las claves para la sostenibilidad futura del modelo turístico y deben convertirse en fuente de diferenciación del destino España. Por ello, éste es un programa dirigido a atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales en el sector, confiriendo el valor justo a la carrera profesional turística y difundiendo entre la sociedad, principalmente entre los jóvenes, las oportunidades profesionales que ofrece la industria turística.

Se está trabajando con los Ministerios de Educación, Política Social y Deporte y con el Ministerio de Trabajo e Inmigración para la creación, de un Foro de Formación y Empleo en el sector turístico que lleve a cabo un adecuado seguimiento de la evolución del empleo, la educación y la formación en este sector y que, a su vez, valore su evolución y conozca en profundidad su problemática, elabore estudios y evalúe la información existente, con objeto de proponer las soluciones más convenientes para el mismo. Su objetivo consistirá en definir, difundir e implantar las carreras profesionales en las empresas en función de sus necesidades, prestando especial atención a las singularidades que plantean las microempresas turísticas y a la incorporación e integración de la inmigración en el sector (<http://www.mityc.es/turismo/es-ES/Economia/Talento/Paginas/atrayendotalento.aspx>).

Pero, ¿es realmente el empleo cualificado y estable el más demandado por las empresas en España? Vamos a tratar de contestar a esta pregunta analizando nuestra propia estadística sobre el empleo turístico.

3. METODOLOGÍA

En este artículo propongo un tour, navegando por internet, y siguiendo el portal poraqui.net, uno de los portales más completos referidos a los ámbitos de la hostelería y el turismo, y en el que se refleja información relevante y actualizada en estos sectores. En su directorio encontramos enlace a 133 páginas referidas a empleo: 64 webs de empleo genérico, 7 enlaces a ETT, 21 enlaces a páginas de empleo público, y 31 enlaces al extranjero.

Se ha realizado un muestreo intencionado, seleccionando las unidades muestrales que atendían a los siguientes criterios, relacionados con el objeto de estudio: el periodo de las ofertas, entendiendo que se escogían las páginas web que actualizan sus ofertas de empleo, y la organización de la información publicada.

Periodo de las ofertas: 24-30 abril 2010 (última semana abril).

Criterios para la selección de las páginas web: contemplar los campos relativos a la fecha de la oferta, reflejar el nivel de estudios exigido, ámbito geográfico y sector turístico².

2 Las páginas web de referencia se pueden encontrar en el portal poraqui.net.

<http://www.turijobs.com> 109 ofertas publicadas -109 ofertas utilizadas.
<http://www.turiempleo.com> 77 ofertas publicadas - 77 ofertas utilizadas.
<http://www.infojobs.net/ofertas-trabajo/turismo-hosteleria> 182 ofertas publicadas - 20 ofertas utilizadas.

En razón al número de ofertas reflejadas, se ha hecho un primer muestreo de dos páginas especializadas en el sector turístico, que sumaban 186 ofertas de empleo, y se han utilizado todas sus ofertas para la muestra total. Posteriormente, se ha realizado un segundo muestreo a través de una página web generalista, que publica ofertas de todos los sectores de actividad, del que hemos encontrado 182 ofertas en el sector turístico y hostelero, y del que hemos seleccionado una muestra de 20 ofertas realizadas únicamente a los diplomados en turismo, debido al interés propio de la Escuela de Turismo que publica esta revista. En total, entre las 3 páginas web se han publicado 368 ofertas de empleo en el sector turístico, y se ha escogido una muestra de 206 ofertas, con un 95% de nivel de confianza y un error muestral del $\pm 4,54\%$.

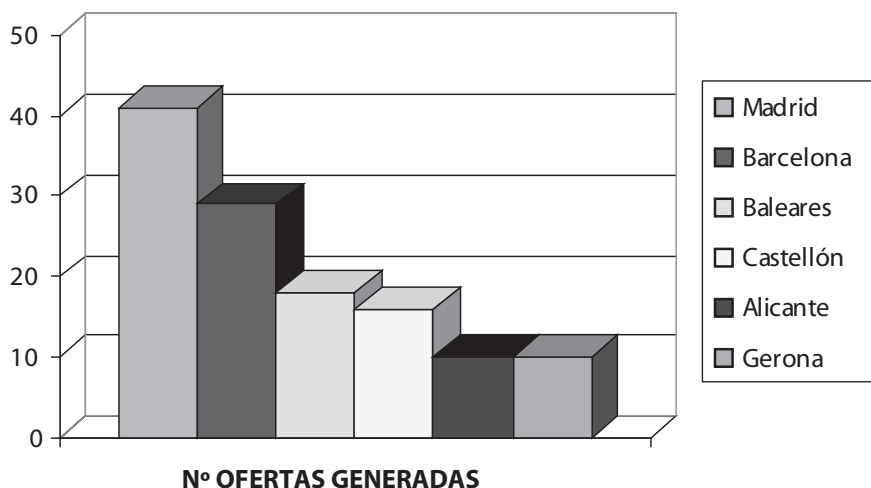
FICHA TÉCNICA:

| | |
|---------------------------------------|----------------------------------|
| ÁMBITO: Nacional | UNIVERSO: 368 ofertas de empleo. |
| MUESTRA TOTAL: 206 ofertas de empleo. | MUESTREO NO PROBABILÍSTICO. |
| NIVEL DE CONFIANZA: 95% | ERROR MUESTRAL: $\pm 4,54\%$. |
| FECHA DE REALIZACIÓN: 24-30 de abril. | |

4. RESULTADOS

Como se puede observar en el gráfico 3, las *provincias con mayor número de ofertas* son Madrid, con 41 ofertas (19,9%), Barcelona con 29 ofertas (14,1%), 18 en Baleares (8,7%), 16 en Castellón (7,8%), 10 en Alicante y 10 en Gerona (4,9% respectivamente). Murcia solamente genera el 0,5% de las ofertas publicadas.

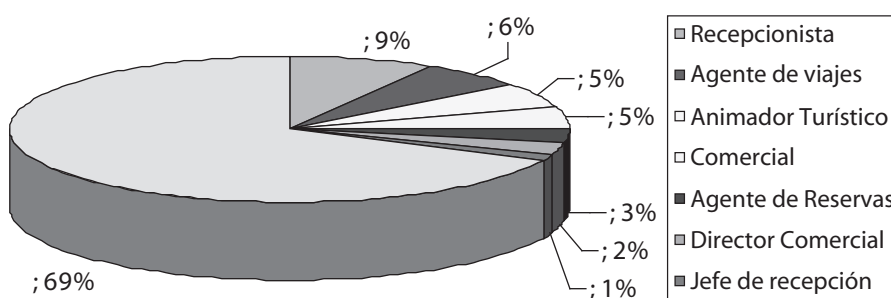
GRÁFICO 3: PROVINCIAS CON MAYOR NÚMERO DE OFERTAS GENERADAS.



Fuente: Elaboración propia

Las ofertas que más se repiten en el sector turístico y se pueden observar en el gráfico 4, son las de recepcionista (17), de agente de viajes (13), animador turístico (11), comercial (10), agente de reservas (7), director comercial (5), jefe de recepción (3).

GRÁFICO 4: PUESTOS DE TRABAJO EN EL SECTOR TURÍSTICO.



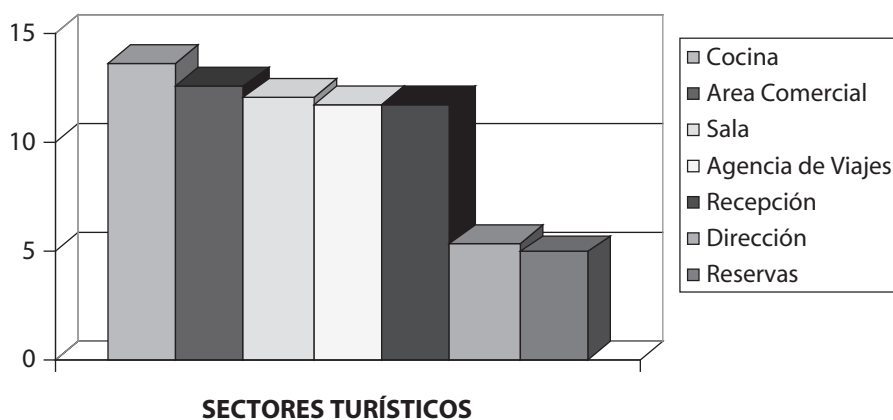
Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la *duración de los contratos*, encontramos 105 (51%) contratos temporales, 59 (28,6%) contratos indefinidos, y 8 (3,9%) son becas o prácticas. En cuanto a la *experiencia requerida*, el 18,4% de las ofertas requieren una experiencia entre 1 y 2 años, y un 14,1%, entre 2 y 3 años. El *idioma que más se requiere* es el inglés, con un 30,1% de los casos, y se exigen varios idiomas en un 21,4% de los casos.

Las *empresas que más ofertas realizan* son las cadenas de hoteles con un 26,7%, las agencias de viaje suponen el 10,7% de las ofertas, el 6,8% corresponden a hoteles que no son cadenas hoteleras, los resort & spa suponen el 3,9%. Las empresas de RRHH y ETT, suponen el 12,1% de las ofertas. El 7,3% son empresas de animación.

Los *sectores turísticos* que más ofertas recogen, como se puede ver en el gráfico 5, son el área de cocina (13,6%), el área comercial (12,6%), sala (12,1%), agencia de viajes (11,7%), recepción (11,7%), dirección (5,3%) y reservas (4,9%).

GRÁFICO 5: SECTORES TURÍSTICOS CON MAYOR OFERTA.



Fuente: *Elaboración propia*

A continuación vamos a observar diferentes características de las ofertas realizadas deteniéndonos en las que exigen como requisito el título de diplomado, o el de técnico superior. En la tabla 2 podemos observar, según ambos niveles, los rasgos principales. Entre las **ofer-**

tas que no requieren estudios se encuentran principalmente en el área de sala (33,3%), destacando los camareros, y en el área de cocina (22,8%).

Diplomados: el 25,4% tienen ofertas de empleo en el área comercial, el 22,2% en el área de recepción, un 11,1% en el área de reservas, un 7,9% en agencias de viajes, y un 6,3% en atención al cliente. El 22,2% encuentran sus ofertas de empleo en Madrid, y el 19% en Barcelona. También destaca Tenerife con un 11,1% de las ofertas publicadas y Gerona con el 6,3% para este nivel de titulación. En función de la ocupación de las diferentes *áreas del sector turístico*, un 11,1% de estos titulados pueden presentarse a las ofertas de comercial, un 9,6% pueden presentarse a las ofertas de agente de reservas, un 8% pueden presentarse a la oferta de director comercial. También un 3,2% pueden enviar sus curriculums a las ofertas de jefe de recepción. El 39,7% de las ofertas son para un contrato indefinido, un 38,1% son para contratos temporales y un 9,5% son para becarios en prácticas. Con respecto a la jornada, el 85,7% tienen ofertado un contrato a jornada completa. En cuanto a los idiomas, es un requisito tener inglés en un 39,7% de las ofertas, mientras que se les exigen varios idiomas en un 36,5% de los casos. Entre las empresas que con mayor porcentaje publican ofertas de empleo en estas páginas web, se encuentran las cadenas de hoteles, con un 44,4%. También encontramos un 7,9% en hoteles que no son cadenas, un 6,3% en resorts, y un 4,8% de las ofertas son en agencias de viajes.

Técnicos de grado superior: el 30% de técnicos superiores encuentran ofertas en agencia de viajes y un 21,2% en cocina. La mayoría de estos titulados también verán reflejadas más ofertas en Madrid (21,2%) y en Barcelona (15,2%). El 18,2% pueden presentarse a las ofertas de agente de viajes, un 9,1% a las de jefes de cocina, y un 6,1% a las de recepcionistas. El 48,5% son contratos temporales y el 18,2% son contratos indefinidos. El 72,7% tienen ofertado un contrato a jornada completa. Un 33,3% han de saber inglés y un 6,1% varios idiomas. También cuentan con mayor proporción de ofertas en cadenas hoteleras, con un 27,3% de ofertas, y en agencias de viajes con un 15,2% de las ofertas.

TABLA 2: CARACTERÍSTICAS DE LAS OFERTAS REALIZADAS A DIPLOMADOS Y TÉCNICOS SUPERIORES.

| | PROVINCIA | PUESTO | CONTRATO | JORNADA | IDIOMA | OFERENTES |
|---------------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------|-----------------------------|
| DIPLOMATURA | 22% de ofertas en Madrid | 11,1% como comercial | 39,7% tienen contrato indefinido | 85,7% a jornada completa | 39,7% con inglés | 44,4% en cadenas de hoteles |
| CICLOS DE GRADO SUPERIOR | 21,2% en Madrid | 18,2% como agentes de viajes | 48,5% tienen contrato temporal | 72,7% a jornada completa | 36,5% con inglés | 27,3% en cadenas de hoteles |

Entre la *especialidad exigida* para participar en las ofertas de empleo publicadas, el 61,9% de las ofertas para diplomados son realizadas para los **diplomados en turismo**. Ello está influenciado por la especificidad del tipo de páginas web que hemos utilizado, pero hay que destacar que hay un 34,9% de ofertas donde se exige el título de diplomado pero no se especifica la especialidad del título. También entre las ofertas que exigen un **ciclo formativo de grado superior**, encontramos que el 9,1% tendrán la especialidad de hostelería y turismo, y un 6,1% solamente mencionan especialidad en turismo.

Si relacionamos el *tipo de contrato* en función de la *experiencia*, comprobamos que el 20,3% de los contratos indefinidos exigen una experiencia de 2 y 3 años, y el 22,1% exigen una experiencia de entre 3 y 5 años. Observamos también, que al 31,7% de los diplomados se les exige una experiencia de entre 1 y 2 años. Al 11,1% de los diplomados no se les exigen experiencia previa.

De las 24 ofertas realizadas en el área *agencias de viajes*, 10 requieren un nivel de ciclo formativo de grado superior, y 5 ofertas requieren a un diplomado. De las 26 ofertas del área *comercial*, 16 ofertas requieren la titulación de diplomado. De las 11 ofertas del área de *dirección*, encontramos 7 que requieren una diplomatura. De las 24 ofertas del área de *recepción*, 14 requieren una diplomatura. De las 10 ofertas realizadas en el área de reservas, 7 requieren una diplomatura.

Según Gutierrez (2006: 247-251), entre los segmentos de mercado más representativos, encontramos el turismo de sol y playa, el turismo deportivo, de aventura, de naturaleza, cultural, urbano, rural, cruceros, parques temáticos, y reuniones y conferencias, entre otros. En la búsqueda realizada hemos encontrado 15 ofertas para animadores turísticos, 1 oferta para trabajar en cruceros y 3 ofertas para reuniones y conferencias.

Para concluir con este capítulo vamos a pasar a realizar un resumen cualitativo de los diferentes requerimientos exigidos en algunas de las ofertas publicadas dentro de las páginas web utilizadas para el muestreo de este estudio.

| | |
|---|---|
| <p>Agente de viajes:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Experiencia de al menos 3 años en puesto similar. o Conocimiento del sistema Amadeus. o Experiencia en venta vacacional y atención a empresas. o Disponibilidad a jornada completa. | <p>Dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Experiencia en la gestión de equipos humanos. o Habitado a trabajar por objetivos. o Buscamos a una persona con experiencia y con mucha ilusión, muy orientado a la venta pero con habilidad para la gestión de costes y la mejora de los ratios de productividad. o Negociación con proveedores y búsqueda de los mismos. o Control de costes y cumplimiento de presupuestos. o Gestión comercial. o Velar por el cumplimiento de un servicio de calidad. |
| <p>Recepcionista:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción. o Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones. o Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados. o Realizar labores propias de la facturación y cobro, así como, el cambio de moneda extranjera. o Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes. | <p>Comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Identificación, prospección y adquisición de nuevas cuentas clientes y oportunidades. o Pro-actividad, automotivación, carisma. o Pasión por las ventas y la consecución de objetivos. o Dotes de análisis y organización. |

5. CONCLUSIONES

Con este artículo se pretende profundizar en la situación del mercado de trabajo propio del sector turístico, y para ello hemos revisado las características principales del sector, a través de estadísticas y un análisis de las ofertas generadas a través de las páginas web de empleo más representativas.

Es innegable que con la aparición del turismo, y los puestos de trabajo a él asociados, se ha introducido, en las sociedades afectadas, un nuevo orden social, alterando las estructuras de ocupación tradicionales y abriendo nuevas posibilidades; pero el problema se presenta, cuando la cualificación profesional que exigen esos trabajos no se corresponde con

la que posee la mayor parte de la población. Indudablemente, para los trabajos de menor entidad no se precisa una formación superior o específica, bastando tan sólo un corto período de aprendizaje o de adaptación laboral para poder desempeñarlos; en cambio, aquellos empleos de nivel más elevado, o de mayor responsabilidad –los mejor pagados–, requieren, en las personas que los ocupen, un conjunto de cualidades, de formación y de experiencia –así como el conocimiento de idiomas– que no suelen encontrarse con frecuencia en los nuevos núcleos turísticos (Mazón, 2001: 142).

Según datos del IET en 2009, en turismo están empleados alrededor del 11% de los ocupados en España. El turismo tiene una gran importancia en lo que a generación de empleo se refiere al ser un sector intensivo en mano de obra. Alrededor del 11% de los ocupados en la economía española lo están en alguna actividad turística, y en algunas economías regionales como las insulares el turismo tiene un gran peso, en torno al 25% del empleo. El año 2009 se ha caracterizado por una situación económica de crisis económica internacional que también ha afectado a nuestra economía y a nuestro sector turístico, aunque en menor medida que a otros sectores.

Para comprobar la evolución tanto de los puestos más ofertados por las empresas, la evolución de los requisitos formativos, los relativos a la experiencia previa, conocimiento de idiomas, duración de los contratos, entre otros, se pueden proponer futuras líneas de investigación como realizar análisis longitudinales para comprobar cuáles son las tendencias en cuanto a las ofertas de empleo generado en el sector turístico, como pueden ser los empleos generados dentro del sector del turismo de salud, turismo enológico o turismo cultural, que empiezan a tener mayor demanda, así como la evolución de los distintos sectores propios de la industria turística.

6. BIBLIOGRAFÍA

- BRUNET ICART, A.; BELZUNEGUI ERASO, A. (2003). «Sociología del Trabajo Turístico», en RUBIO GIL, A. (2003) (coord.). *Sociología del Turismo*. Barcelona: Ariel Turismo.
- GUTIERREZ BRITO, J. (2006): *La investigación social del turismo. Perspectivas y aplicaciones*. Madrid. Ed. Thomson.
- INSTITUTO DE ESTUDIOS TURÍSTICOS: El turismo español en cifras. Madrid. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Web:

- <http://www.iet.tourspain.es/paginas/Publicaciones/Revista.aspx?option=public&idioma=es-ES>
- LILLO BAÑULS, A.: *“El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones”*
- MARTÍNEZ QUINTANA, VIOLANTE (2006): *Ocio y turismo en la sociedad actual. Los viajes, el tiempo libre y el entretenimiento en el mundo globalizado*. Madrid. Ed. MacGraw-Hill.
- MAZÓN, T. (2001): *Sociología del turismo*. Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO. Web:
<http://www.mityc.es/turismo/es-ES/Economia/Talento/Paginas/atrayendotalento.aspx>
- RUBIO GIL, A. (2001): *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*. Barcelona: Ariel Turismo.
- SANTANA TURÉGANO, M. Á. (2005): “Turismo, empleo y desarrollo”. *Papers* N° 77, pags. 79-104.