

Recursos

OBSERVATORIO DE EMPLEO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA

Humanos en

Agencias de

Viajes

y Alojamientos

de Albacete





**OBSERVATORIO
DE EMPLEO Y ACTIVIDAD ECONÓMICA**

Recursos Humanos en Agencias de Viaje y Alojamientos de Albacete



EQUIPO DE TRABAJO

Este trabajo se ha desarrollado por el Observatorio de Empleo y Actividad Económica del Ayuntamiento de Albacete, en colaboración con la Escuela de Relaciones Laborales de Albacete, que ha aportado los recursos humanos necesarios para la realización del trabajo de campo.

DIRECCIÓN TÉCNICA, EJECUCIÓN Y EDICIÓN

María Dolores López Honrubia

REDACCIÓN Y EDICIÓN

Javier Tabernero Pérez

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Rosario García (Jefa Sección Empleo y Formación)

María Dolores López Honrubia (Socióloga - Coordinadora Observatorio)

Javier Tabernero Pérez (Técnico Autoempleo)

José Cuadros (Agencia Municipal de Colocación)

Alfredo Espada y Sonia Vázquez (Orientadores para la Inserción)

Victoria Tendero (Técnica de Formación y Empleo)

Ángel López (Psicólogo SIPE)

TRABAJO DE CAMPO (becarios / encuestadores):

Ana Belén Arcas Pérez	Sandra Gómez Romero
Noemí Sánchez Carreño	Jesús Alfaro Patricio
Francisco López Sevilla	M ^a Carmen Ortiz Soria
Laura Rubio Coronado	Lucía López Romero
Amparo Pérez Mora	Alberto Andrés Hierro
Lydia Olivares Pérez	María Pilar Martínez Estesó
Iulia Mónica Carpov	Encarnación Martínez Ruipérez
Sabrina Lescano Mathey	Francisca Martínez Ruipérez
Amparo Alfaro Díaz	Cristina Sevilla González
María Cano León	José Manuel Sevilla Moyano

Año 2009

La reproducción del contenido de este documento está permitida, siempre que se indique la fuente.

AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las empresas encuestadas por la colaboración prestada para los fines de esta investigación, así como a quienes han participado con su trabajo en alguna etapa del estudio, sin cuya colaboración no hubiera sido posible realizar este trabajo.

Agradecemos también la colaboración de la Escuela de Relaciones Laborales de Albacete, de la Universidad de Castilla-La Mancha, en la selección de los becarios-encuestadores.

A todos ellos, gracias.

ÍNDICE

Introducción	6
Análisis de resultados	8
Agencias de viaje	8
Las empresas	9
Perfil de los trabajadores	15
Selección y rotación de trabajadores	17
Alojamientos	24
Las empresas	25
Perfil de los trabajadores	32
Selección y rotación de trabajadores	34
Conclusiones	42
Metodología	45
Índice de gráficos	46
Índice detallado	47

INTRODUCCIÓN

Este breve Estudio sobre los *Recursos Humanos en Agencias de Viajes y Alojamientos de Albacete* es la última entrega de un trabajo de campo realizado en la ciudad, en 2008, en varios sectores con peso específico en materia económica y de empleo (comercio, hostelería, alojamientos y actividades turísticas y taxi). Los estudios sobre los recursos humanos en el Comercio y en la Hostelería han sido ya publicados en la primavera y verano de este año 2009.

Sabiendo cuáles son las características de las empresas de un determinado sector de actividad, o qué peculiaridades se dan en las relaciones laborales que en ellas se establecen, contaremos con valiosos datos a la hora de diseñar estrategias, medidas y recursos para la formación profesional y la orientación laboral, que estén realmente adaptadas a las circunstancias socioeconómicas reales de los ámbitos en los que han de ser aplicadas dichas acciones.

Los servicios locales de empleo tienen –frente a los de superior ámbito institucional- la enorme ventaja de la inmediatez, de la cercanía a las necesidades afrontadas y del trabajo sobre el terreno. En la actualidad, existe acuerdo en que las acciones de formación profesional y de orientación para el empleo más eficaces deben orientarse a la demanda, y ser flexibles y susceptibles de inmediata adaptación a unos mercados locales en constante evolución, en los que los efectos de la globalización se conjugan con factores eminentemente endógenos.

Esta concepción es la que inspira el trabajo de la Concejalía de Empleo del Ayuntamiento de Albacete. Y con esta perspectiva se creó y funciona el *Observatorio de Empleo y Actividad Económica*. La actividad del *Observatorio* va dirigida, por tanto, a contar con fuentes de información local fiables y actualizadas, para facilitar el diseño de políticas municipales de Empleo y Formación que respondan a las necesidades y oportunidades reales de nuestra economía.

Los resultados del presente estudio se presentan en dos bloques diferenciados para cada tipo de actividad analizada –agencias de viaje y alojamientos-, y dentro de cada uno de ellos se sigue una misma estructura con tres apartados de contenidos.

En el primer apartado encontramos una *descripción de las empresas* con respecto a sus principales características, como son: el tipo de empresa, el periodo de constitución,

así como la composición de sus plantillas (sexo, origen de los trabajadores –nacional y/o extranjero-, y discapacitados).

El segundo apartado ofrece una fotografía del *perfil de los trabajadores* en función del tipo de contrato que tienen, y de su nivel formativo.

En el tercer apartado –denominado *Selección y rotación de trabajadores*- encontraremos el análisis de la adaptación de los trabajadores a su puesto, los cambios previstos en las plantillas, la rotación de los trabajadores y las causas de esa rotación, los sistemas de selección de personal empleados por las empresas, las ocupaciones de difícil cobertura y los motivos por los que resulta difícil encontrar al personal adecuado, y la formación en la jornada laboral.

Nota: Téngase en cuenta que este estudio se publica en un momento de crisis generalizada, que parece haber afectado también de forma importante al sector de agencias de viajes. Desde la primavera de 2008, un número importante de agencias de viajes han cerrado en toda España. Sin embargo, es significativo que en Albacete se han mantenido todos los puntos de venta existentes en aquella época (véase el Barómetro de agencias de viajes por Comunidades Autónomas en el primer semestre de 2009).

AGENCIAS DE VIAJE

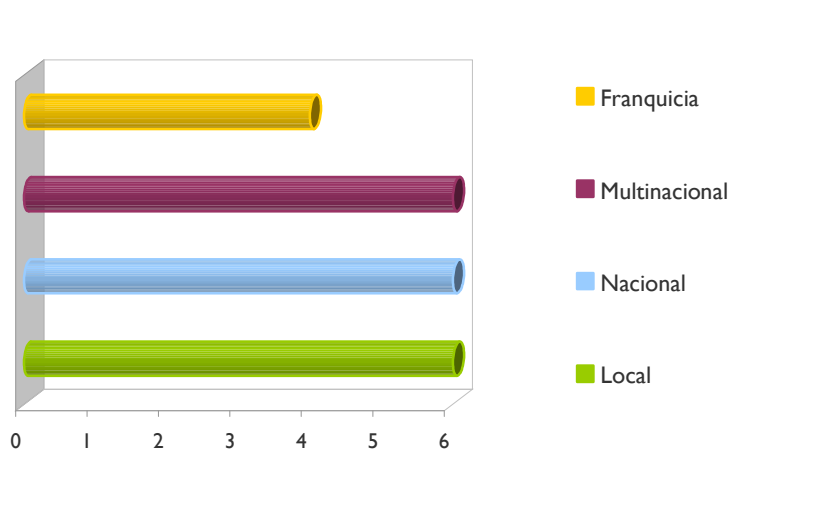
I. LAS EMPRESAS

Tipo de empresas

El trabajo de campo se ha realizado sobre veintidós agencias de viajes en la ciudad de Albacete.

De las empresas consultadas, seis son entidades de ámbito local, seis son nacionales y otras seis son multinacionales; cuatro de las agencias entrevistadas son negocios franquiciados.

GRÁFICO N° I
TIPO DE EMPRESAS

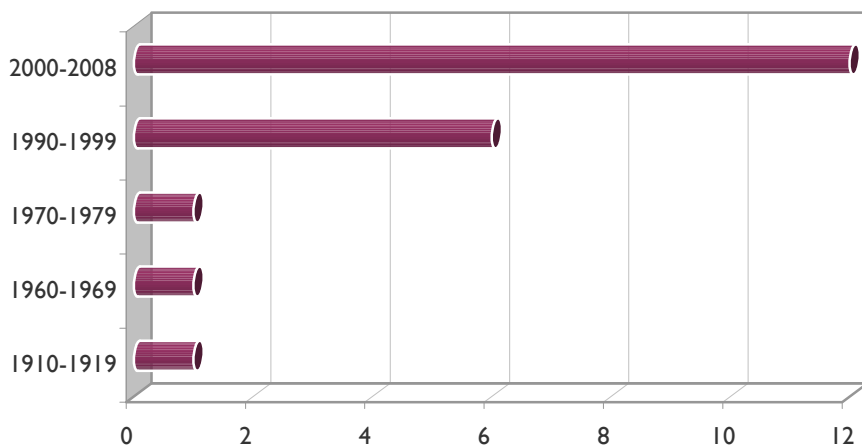


Fuente: Elaboración propia.

Período de constitución de la empresa

De las veintidós agencias, la mayoría (12) se han creado en la década actual. Seis empresas comenzaron su actividad en los noventa del siglo pasado. Una no sabía –o no contestó- cuando había comenzado su negocio. Sendas empresas se crearon, respectivamente, en los setenta y sesenta. Y una lleva trabajando desde la segunda década del siglo XX (probablemente ejerciendo su actividad en el ámbito nacional).

GRÁFICO N° 2
DÉCADA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

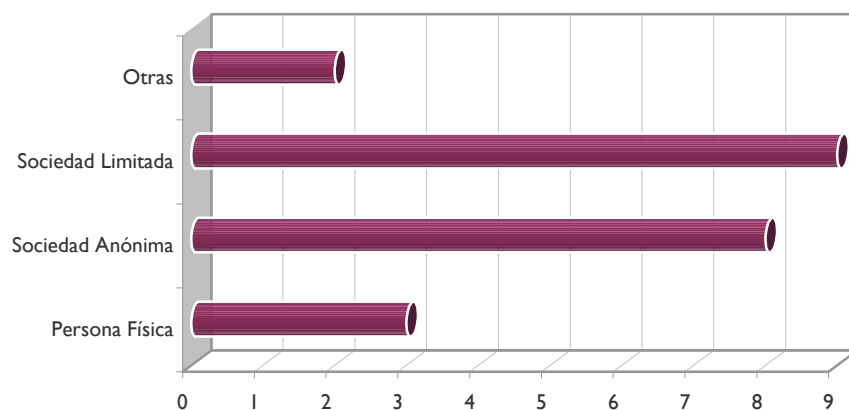


Fuente: Elaboración propia.

Forma jurídica de la empresa

El que la normativa estatal de general aplicación al régimen de las agencias de viajes viniera exigiendo a éstas forma jurídica mercantil, explica que nos hayamos encontrado con nueve sociedades limitadas y ocho sociedades anónimas. Tras la entrada en vigor del Decreto 56/2007 ya no es extraño que aparezcan tres personas físicas. Las dos restantes tienen otras formas jurídicas.

GRÁFICO N° 3
FORMA JURÍDICA DE LA EMPRESA

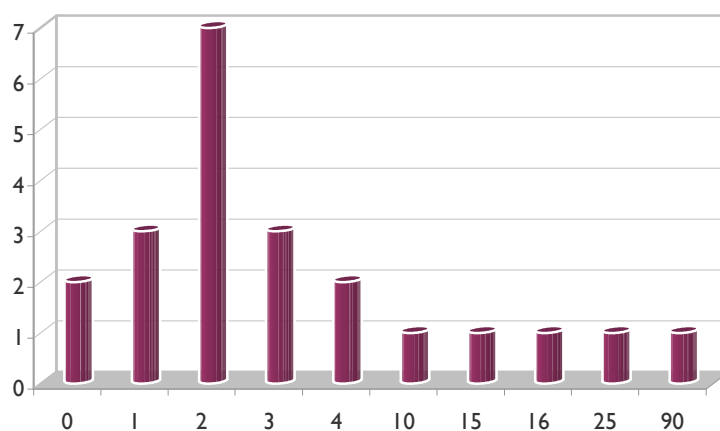


Fuente: Elaboración propia.

Composición de la plantilla

La plantilla más habitual está compuesta por dos trabajadores. Otras ocho agencias tienen entre uno y cuatro empleados. En dos casos no aparece ningún trabajador en plantilla. Aunque aparezcan, no es significativo que haya empresas con plantillas elevadas (tenemos en cuenta que hay empresas de ámbito nacional o superior).

GRÁFICO N° 4
NÚMERO DE TRABAJADORES ASALARIADOS DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

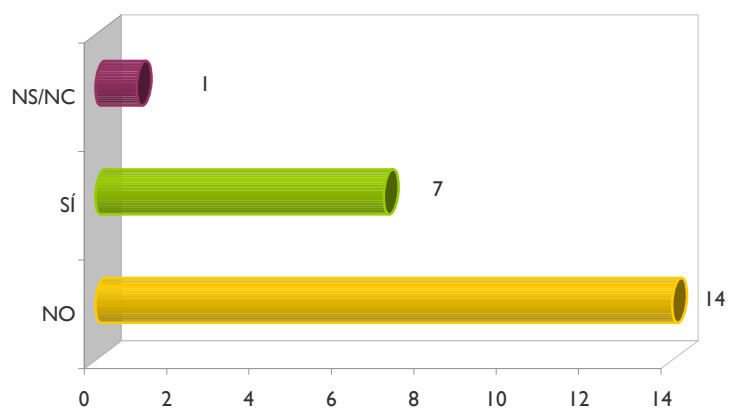
Composición de la plantilla: mujeres y hombres

Mientras que diez agencias tienen plantillas exclusivamente femeninas, sólo tres tienen plantillas masculinas.

Composición de la plantilla: extranjeros

De las veintidós agencias, catorce no cuentan con trabajadores extranjeros, mientras que siete sí que los tienen (en una de ellas trabajan tres personas extranjeras).

GRÁFICO N° 5
¿TIENE TRABAJADORES EXTRANJEROS EN SU EMPRESA?

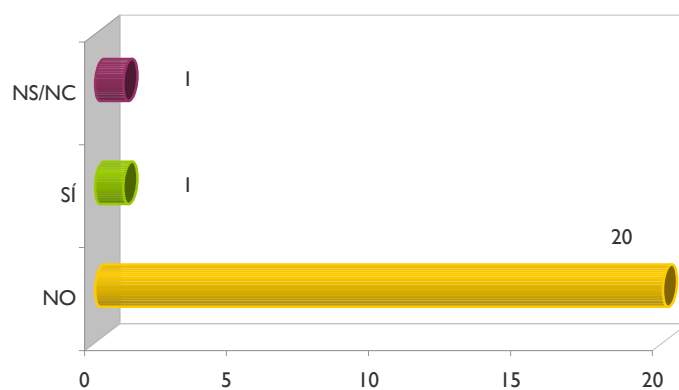


Fuente: Elaboración propia.

Composición de la plantilla: discapacitados

Sólo una de las agencias de viajes entrevistadas declaró tener en plantilla una persona con discapacidad.

GRÁFICO N° 6
¿TIENE TRABAJADORES CON ALGUNA DISCAPACIDAD EN SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia.

II. PERFIL DE LOS TRABAJADORES

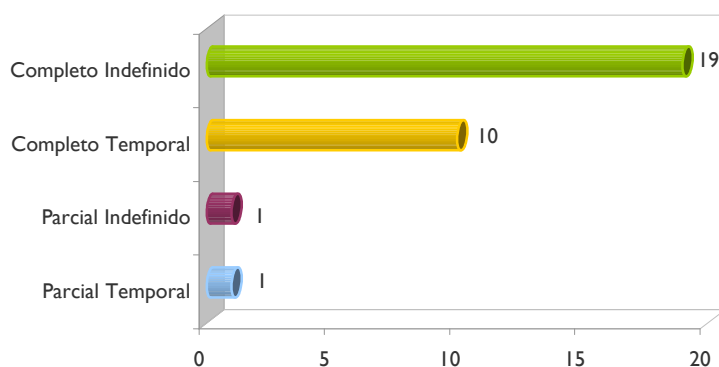
Tipo de contrato

Las relaciones laborales en las agencias de viajes de Albacete son mayoritariamente indefinidas, y a tiempo completo.

Diecinueve empresas registran contratos indefinidos a tiempo completo. Y diez presentan contratos temporales a tiempo completo.

En un solo caso, respectivamente, aparecen agencias de viaje con empleados con contrato indefinido a tiempo parcial o con contrato temporal a tiempo parcial.

GRÁFICO N° 7
TIPO DE CONTRATO DE LOS TRABAJADORES



Fuente: Elaboración propia.

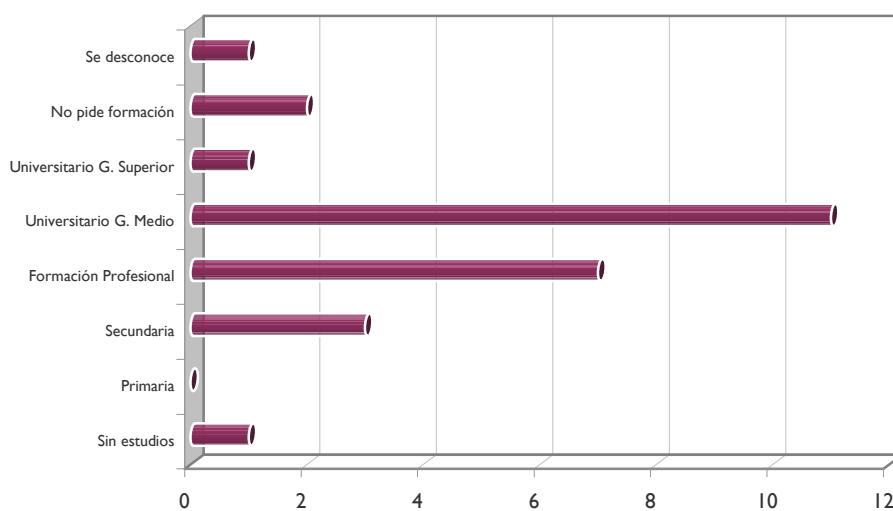
Nivel formativo de la plantilla

El nivel formativo más frecuente en las agencias de viaje que operan en Albacete es el universitario medio, que aparece en la mitad de las empresas encuestadas.

En segundo lugar aparece el nivel de formación profesional, presente en siete empresas. Y el tercer puesto en orden de importancia lo ocupa la educación secundaria.

En conjunto –y con la cautela necesaria al trabajar con datos tan escasos-, el sector parece presentar un nivel formativo medio-alto. Impresión que puede reforzarse por el hecho de que sea inexistente el nivel de estudios primarios.

GRÁFICO N° 8
NIVEL MEDIO DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES



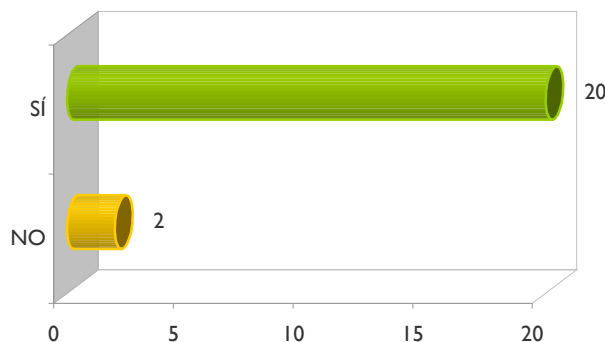
Fuente: Elaboración propia.

III. SELECCIÓN Y ROTACIÓN DE TRABAJADORES

Adaptación al puesto

La inmensa mayoría de las agencias de viajes albaceteñas dedican tiempo y esfuerzo a procurar la adaptación de los nuevos trabajadores a sus puestos de trabajo. En concreto, veinte de las veintidós empresas afirman realizar estas actividades de acogida de nuevos empleados.

GRÁFICO N° 9
 CUANDO CONTRATA A UN NUEVO EMPLEADO, ¿DEDICA UN TIEMPO A LA ACOGIDA DEL TRABAJADOR PARA SU ADAPTACIÓN AL PUESTO?

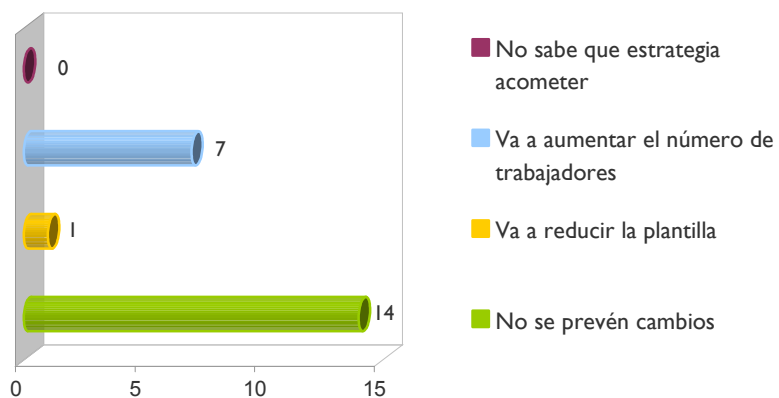


Fuente: Elaboración propia.

Cambios en las plantillas

De todas las agencias de viajes consultadas, catorce no preveían cambios en sus plantillas, mientras que ocho sí. Y entre las que pensaban modificar las plantillas, siete creían que las aumentarían, frente a una que iba a reducirla.

GRÁFICO N° 10
¿TIENE PREVISTO REALIZAR CAMBIOS EN LA PLANTILLA A MEDIO PLAZO?

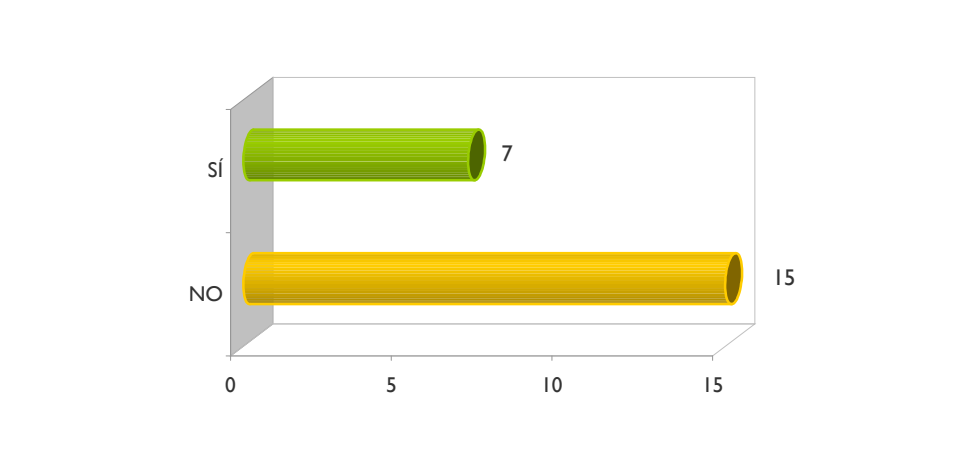


Fuente: Elaboración propia.

Rotación de trabajadores en las plantillas

Las agencias en las que se produce rotación de trabajadores suponen menos de la mitad que las que no tienen rotación. Frente a siete empresas afectadas por este fenómeno, existen quince en las que no se da.

GRÁFICO N° II
¿SE DA ROTACIÓN DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia.

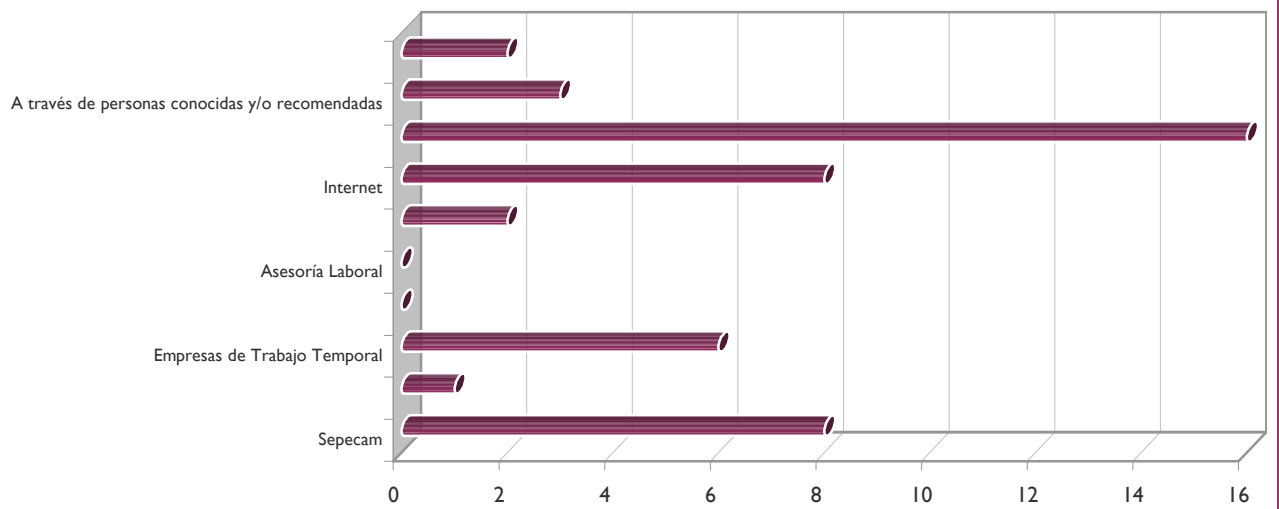
Causas de rotación

En cuanto a las causas concretas por las que pudiera producirse rotación, se les ofreció a las empresas varias alternativas de respuestas no excluyentes: *no cumplir las expectativas después de la contratación, marcharse a empresas de la competencia, marcharse a empresas de otro sector, pedir más dinero, no estar dispuestos a cumplir con el horario, no estar dispuestos a cumplir con las condiciones de trabajo, preferir otros trabajos a largo plazo, no adaptarse al puesto y buscar mayor estabilidad laboral*. Y, curiosamente, ninguna de ellas fue considerada como causa de rotación en ninguna de las agencias consultadas. Sí que se mencionó en unos pocos casos que, si existía rotación, ésta era debida a las bajas laborales que se producían en la empresa.

Sistemas de selección de personal

El sistema de selección más utilizado por las agencias de viajes de la ciudad de Albacete es la recogida de currículos, claramente destacado frente a los demás. En segundo lugar, y con la misma frecuencia, aparecen la selección mediante los servicios del Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha y a través de Internet (esto último puede ser indicativo de la modernidad de un sector que, teniendo en Internet una de sus mayores amenazas, en la Red puede encontrar también nuevas vías de mejorar el servicio).

GRÁFICO N° 12
SISTEMAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

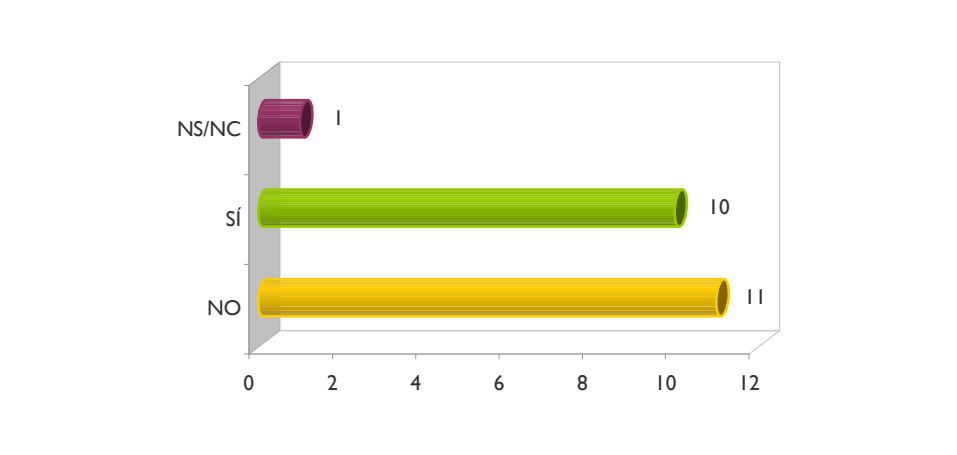


Fuente: Elaboración propia.

Ocupaciones de difícil cobertura

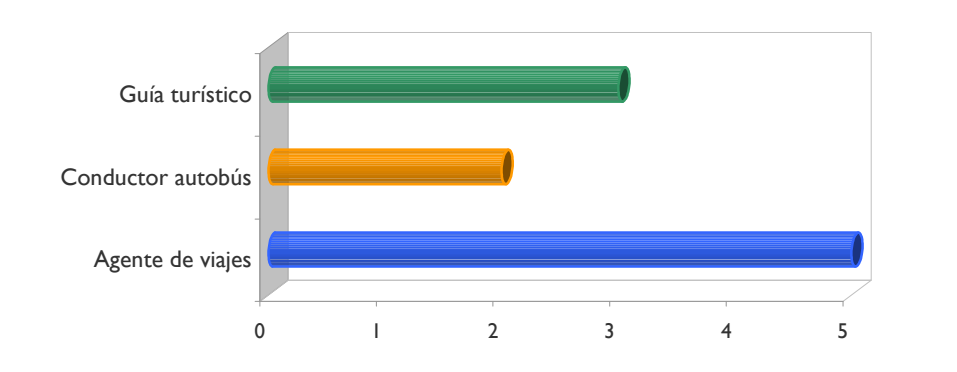
Entre todas las agencias de viajes de Albacete, la mitad no tienen dificultades de cobertura de puesto alguno. En cinco empresas ha aparecido como difícil encontrar agentes de viajes. En unos pocos casos la dificultad está en los puestos de guía turístico y conductor de autobús.

GRÁFICO N° 13
¿HAY ALGUNA OCUPACIÓN QUE LE RESULTE DIFÍCIL DE ENCONTRAR EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 14
OCUPACIONES DIFÍCILES DE ENCONTRAR POR LAS AGENCIAS DE VIAJE

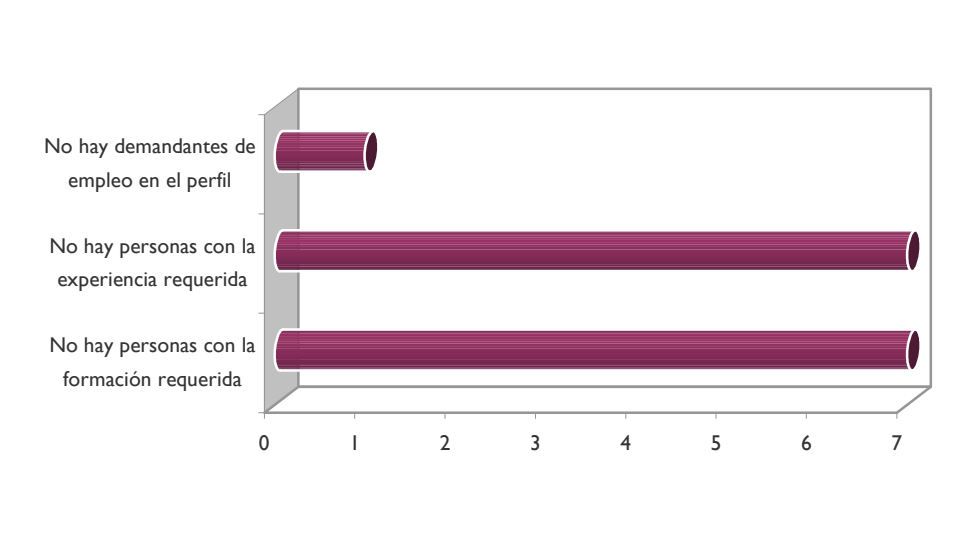


Fuente: Elaboración propia.

Motivos de dificultad de cobertura

Ya hemos visto que no es demasiado frecuente que las agencias se encuentren con dificultades de cobertura de puestos. Y respecto a los motivos por los que es difícil encontrar personal, aparece muy claro que no es porque haya falta de demandantes de empleo en los respectivos perfiles. Los motivos principales, y con idéntica frecuencia, son que no se encuentren personas con la formación o la experiencia específicas que demanda el sector.

GRÁFICO N° 15
MOTIVOS POR LOS QUE ES DIFÍCIL ENCONTRAR PERSONAL

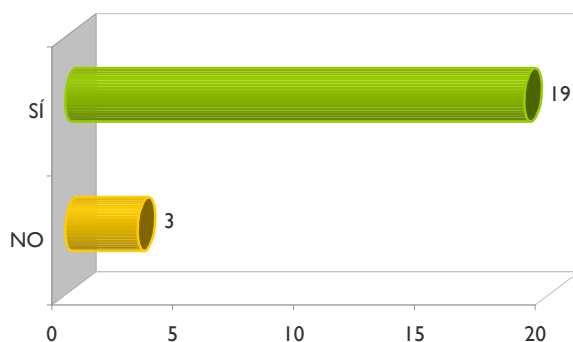


Fuente: Elaboración propia.

Formación en jornada laboral

La mayoría de las agencias de viajes están dispuestas a ceder parte de la jornada laboral de sus empleados para que reciban formación. Si relacionamos este dato con el relativamente alto nivel formativo de las plantillas y con que cuando tienen dificultades de cobertura de puestos (en prácticamente la mitad de los casos), es por no encontrar personal con la formación requerida, podríamos inducir que las empresas del sector son conscientes de la importancia que tiene la formación de sus trabajadores para la adecuada prestación de sus servicios.

GRÁFICO N° 16
 ¿ESTÁ DISPUESTO A CEDER PARTE DE LA JORNADA LABORAL DE SUS EMPLEADOS PARA QUE RECIBAN FORMACIÓN?



Fuente: Elaboración propia.

ALOJAMIENTOS

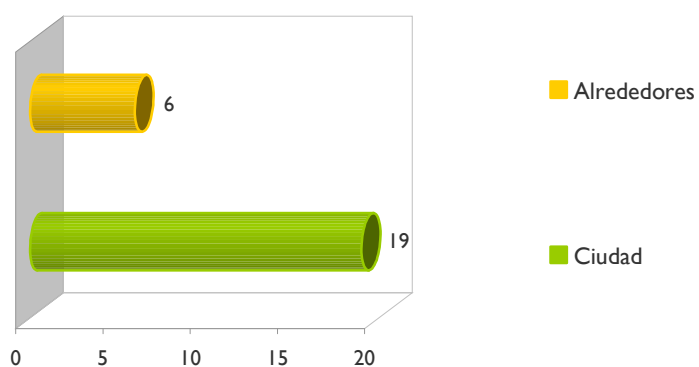
I. LAS EMPRESAS

Ubicación de las empresas

Partimos de que se han encuestado a veinticinco alojamientos hosteleros en total, prácticamente casi todos los existentes.

Tres de cada cuatro alojamientos de Albacete están ubicados en el casco urbano de la ciudad. El resto está en los alrededores de la ciudad.

GRÁFICO N° 17
ZONA EN LA QUE SE UBICA EL NEGOCIO

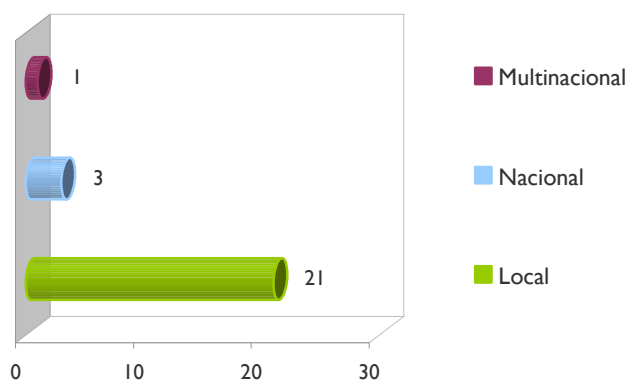


Fuente: Elaboración propia.

Tipo de empresas

De todos los alojamientos hoteleros encuestados en Albacete, únicamente uno pertenece a una cadena multinacional, tres son empresas de ámbito nacional y veintiuno son empresas locales.

GRÁFICO N° 18
TIPO DE EMPRESAS



Fuente: Elaboración propia.

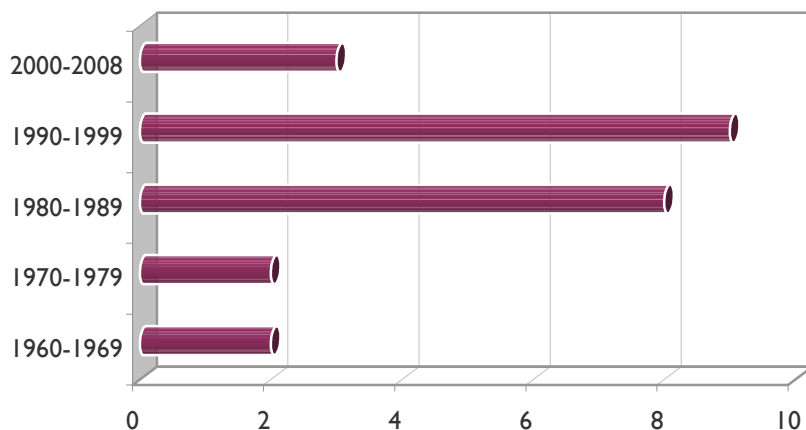
Período de constitución de la empresa

Diecisiete hoteles, hostales o pensiones albaceteños se crearon en los años 80 (8) o 90 (9). Son las dos décadas de mayor desarrollo hotelero de la ciudad, coincidiendo con la época de mayor crecimiento económico y social de Albacete.

Correspondientes a la década actual, aparecen tres establecimientos en la encuesta. Mientras que en el momento de la realización del trabajo de campo estaban en curso las obras de dos nuevos hoteles de nivel medio-alto. Aunque el último dato está fuera del trabajo de campo realizado, se trae aquí a colación por su evidente interés y coherencia con los datos reales correspondientes a esta década, en la medida en que refuerza una visión de conjunto. Si decíamos que en las dos décadas anteriores se había producido el gran desarrollo hotelero de Albacete, en ésta parece reflejarse una apuesta por el incremento del nivel de calidad de la oferta, en consonancia con unas políticas de potenciación de la ciudad como centro de negocios y nudo de comunicaciones centro-levante.

Los cuatro establecimientos restantes se crearon en los años sesenta (2) y setenta (2).

GRÁFICO N° 19
DÉCADA DE CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

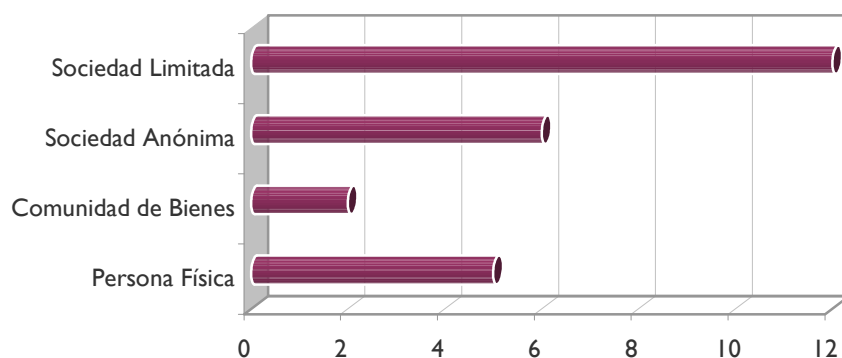
Forma jurídica de la empresa

La estructura jurídica de las empresas hoteleras de Albacete aparece como muy adecuada a las exigencias de organización, funcionamiento y financiación de esta actividad. Predominan claramente las formas mercantiles: doce sociedades limitadas y seis sociedades anónimas. Este dato contrasta fuertemente con la estructura general del empresariado de Albacete: dominado por autónomos; y con una proporción entre sociedades limitadas/anónimas de 14/1.

Sólo dos empresas de titularidad colectiva han recurrido a organizarse como comunidad de bienes.

Cinco establecimientos están regentados por autónomos.

GRÁFICO N° 20
FORMA JURÍDICA DE LA EMPRESA

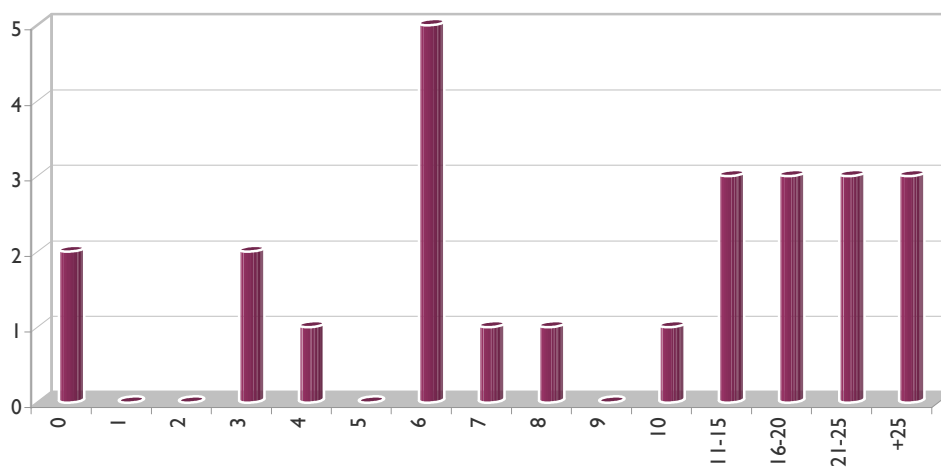


Fuente: Elaboración propia.

Composición de la plantilla

El siguiente gráfico nos permite distinguir tres grupos claramente diferenciados de establecimientos hosteleros por la dimensión de sus plantillas. A la derecha vemos los que podríamos llamar “microhoteles”, cinco establecimientos en los que las plantillas son inferiores a cinco empleados (con el caso extremo de dos sin ningún empleado). En el centro aparecen pequeños hoteles (ocho en total) con plantillas entre seis y diez trabajadores. Y en el margen derecho del gráfico vemos los hoteles con más de diez trabajadores, en intervalos de cinco; así, encontramos tres establecimientos que tienen hasta quince empleados, tres que tienen entre dieciséis y veinte, otros tres entre veintiuno y veinticinco, y, por último, tres establecimientos relativamente grandes, con más de veinticinco trabajadores.

GRÁFICO N° 21
NÚMERO DE TRABAJADORES ASALARIADOS DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia.

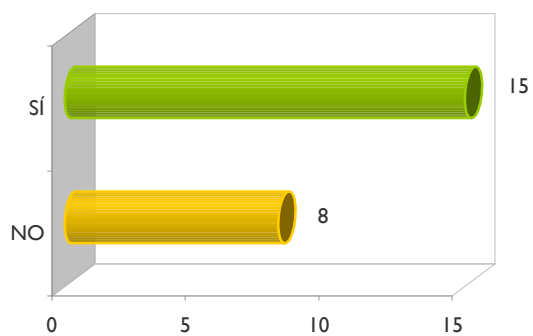
Composición de la plantilla: mujeres y hombres

No hay empresas hoteleras con plantillas exclusivamente masculinas o femeninas.

Composición de la plantilla: extranjeros

Una buena parte de los hoteles, hostales y pensiones de Albacete –quince- tienen contratados trabajadores extranjeros, mientras que ocho de los establecimientos no.

GRÁFICO N° 22
¿TIENE TRABAJADORES EXTRANJEROS EN SU EMPRESA?

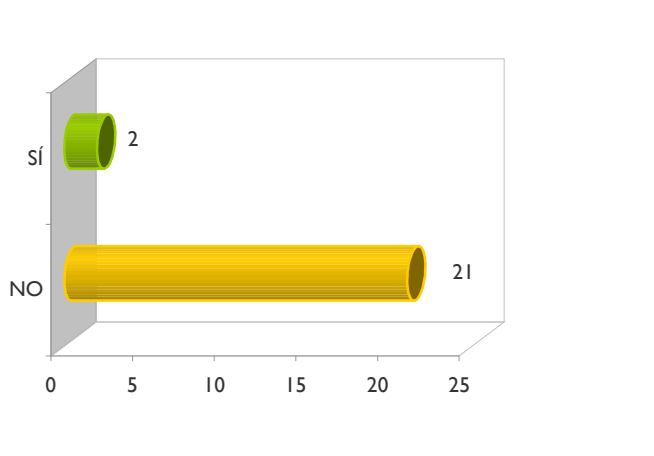


Fuente: Elaboración propia.

Composición de la plantilla: discapacitados

De los veinticinco establecimientos hoteleros de la ciudad de Albacete encuestados en este trabajo, únicamente dos cuentan con trabajadores con alguna discapacidad (que ocupaban, respectivamente, los puestos de recepcionista y camarero).

GRÁFICO N° 23
 ¿TIENE TRABAJADORES CON ALGUNA DISCAPACIDAD EN SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia.

II. PERFIL DE LOS TRABAJADORES

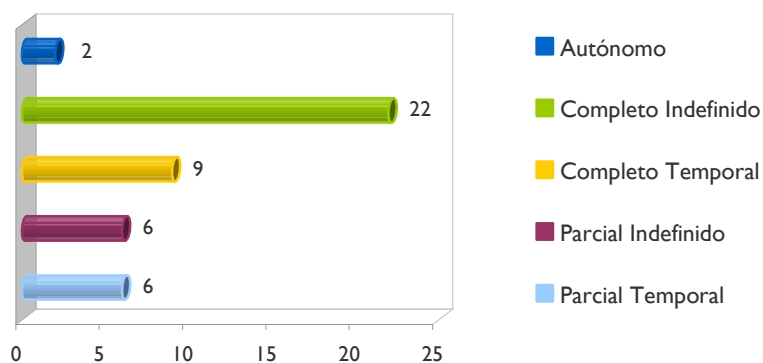
Tipo de contrato

Observando la estructura de relaciones laborales que se da en el sector hotelero albaceteño vemos dos grupos diferenciados: por una parte las relaciones indefinidas a tiempo completo, y, por otra, las relaciones temporales y las relaciones a tiempo parcial.

Los contratos indefinidos con jornada laboral completa son claramente predominantes; aparecen en veintidós de las veinticinco empresas. Por el contrario, las relaciones también indefinidas pero con jornada inferior a la normal sólo aparecen en seis empresas.

Encontramos contratos temporales a tiempo completo en nueve establecimientos hosteleros, y temporales a tiempo parcial en seis.

GRÁFICO N° 24
TIPO DE CONTRATO DE LOS TRABAJADORES

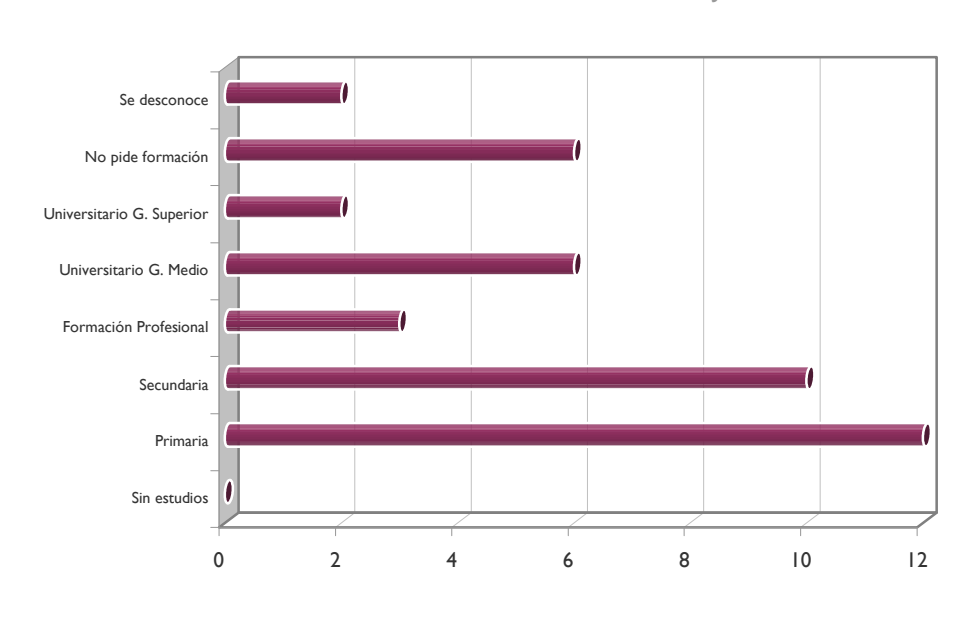


Fuente: Elaboración propia.

Nivel formativo de la plantilla

Este apartado permite constatar la frecuencia de los distintos niveles formativos según aparezcan en más o menos empresas. Desde este punto de vista, el nivel más frecuente es el de estudios primarios, presente en doce empresas. El siguiente es el de estudios secundarios, que aparece en diez empresas. Los siguientes niveles están bastante menos representados, siendo dignos de mención el nivel universitario de grado medio y el de las personas a las que no se pide formación, con seis casos en cada uno.

GRÁFICO N° 25
NIVEL MEDIO DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES



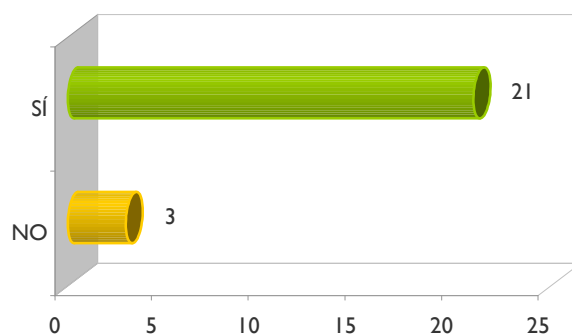
Fuente: Elaboración propia.

III. SELECCIÓN Y ROTACIÓN DE TRABAJADORES

Adaptación al puesto

La inmensa mayoría de los establecimientos hoteleros de Albacete (en concreto, veintiuno) dedican tiempo a la acogida de los nuevos trabajadores para que se adapten a sus puestos de trabajo. Estrategia coherente, a la vista de que, del apartado precedente (el relativo a la formación), se intuía que los trabajadores del sector no parecían tener formación teórica específica en materias hoteleras.

GRÁFICO N° 26
CUANDO CONTRATA A UN NUEVO EMPLEADO, ¿DEDICA UN TIEMPO A LA ACOGIDA DEL TRABAJADOR PARA SU ADAPTACIÓN AL PUESTO?

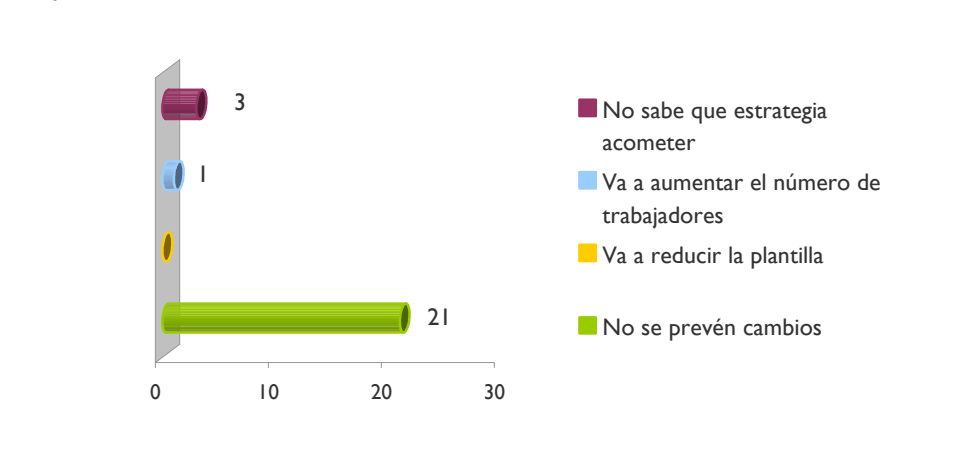


Fuente: Elaboración propia.

Cambios en las plantillas

Las plantillas de las empresas hoteleras de Albacete ofrecen en nuestra investigación una imagen de estabilidad. Según las respuestas dadas por sus responsables en el momento de realizar las entrevistas, casi ninguna tenía previsto realizar cambios en las plantillas (y “casi ninguna” es veintiuna de veinticinco). No hay ninguna que tuviera previsto reducir la plantilla; una empresa pensaba aumentar el número de trabajadores; y tres no sabían qué estrategia acometer.

GRÁFICO N° 27
¿TIENE PREVISTO REALIZAR CAMBIOS EN LA PLANTILLA A MEDIO PLAZO?

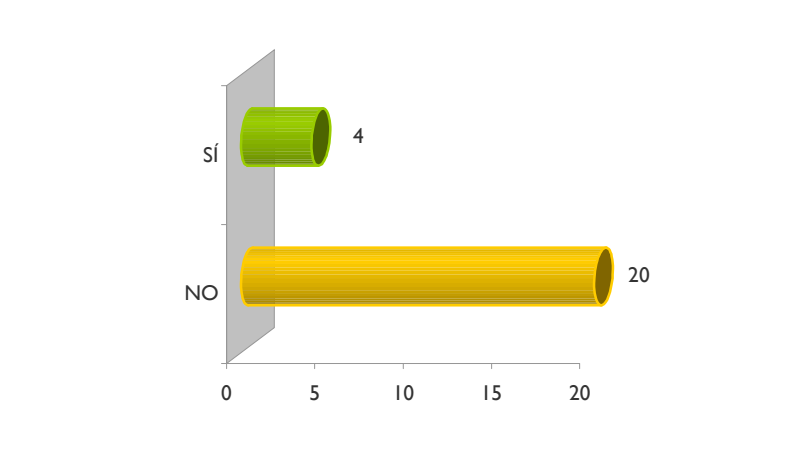


Fuente: Elaboración propia.

Rotación de trabajadores en las plantillas

En línea con la imagen de estabilidad que parece ofrecer el sector en este estudio, sólo cuatro establecimientos hoteleros declaran que se dé rotación en sus plantillas.

GRÁFICO N° 28
¿SE DA ROTACIÓN DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA?

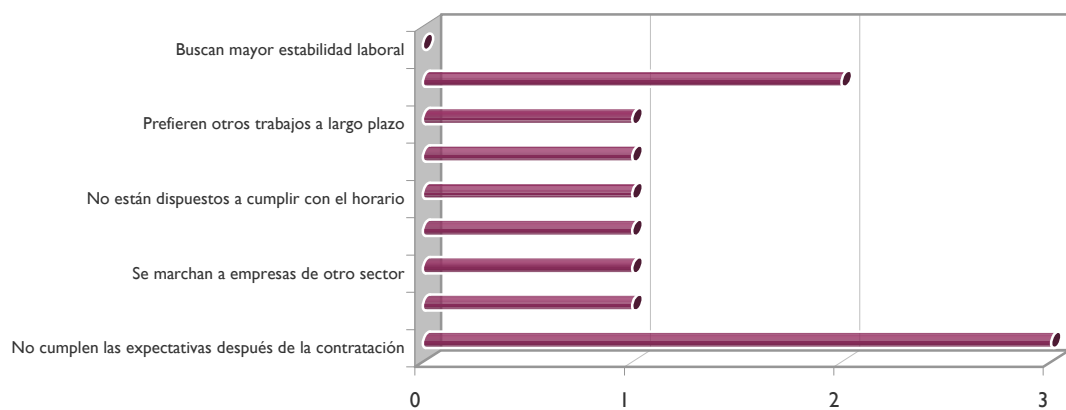


Fuente: Elaboración propia.

Causas de rotación

Aunque sólo en cuatro empresas existe rotación de trabajadores, al tratarse de una variable multirrespuesta, pueden aparecer varias causas para un mismo establecimiento. Excepto la búsqueda de mayor estabilidad laboral, que no se da en ningún caso, todas las causas aparecen al menos en una empresa; no adaptarse al puesto aparece en dos empresas; y no cumplir las expectativas después de la contratación se da en tres de los establecimientos hoteleros con rotación.

GRÁFICO N° 29
CAUSAS DE LA ROTACIÓN

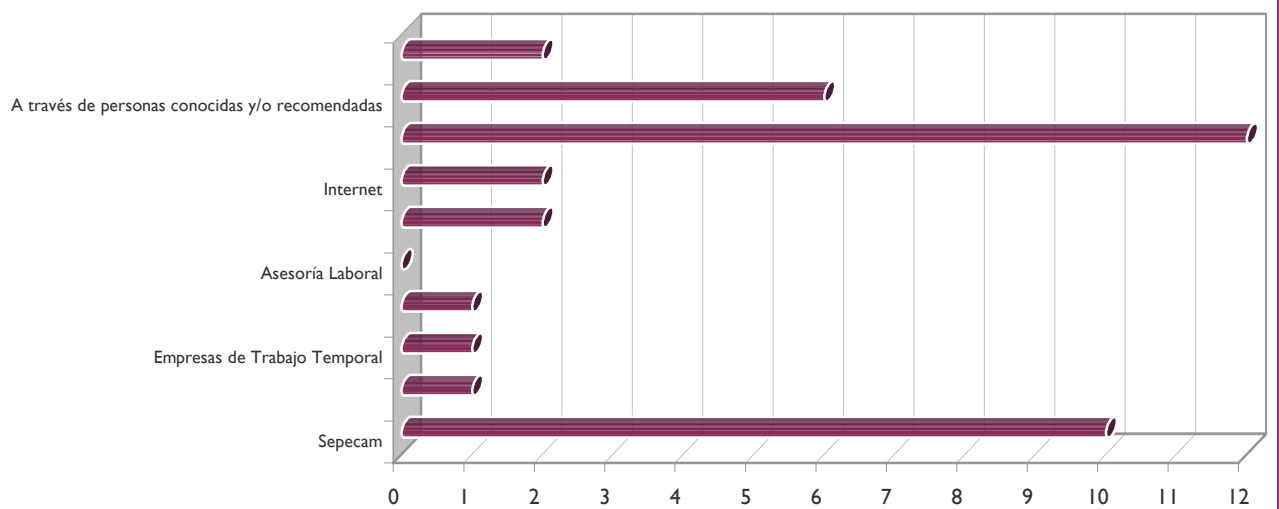


Fuente: Elaboración propia.

Sistemas de selección de personal

Entre todos los sistemas selectivos ofrecidos como alternativa de respuesta, sólo tres tienen un peso significativo. El más utilizado es la recogida de currículos (utilizado por doce empresas), seguido por el recurso a los servicios de intermediación del Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha (diez casos). En algo menos de la cuarta parte de los casos se contrata a través de personas conocidas o recomendadas. La preponderancia de los currículos como medio de selección parece responder al interés de los hoteles por compensar las carencias de formación teórica seleccionando personas con una experiencia acreditable a través del currículum.

GRÁFICO N° 30
SISTEMAS DE SELECCIÓN DE PERSONAL



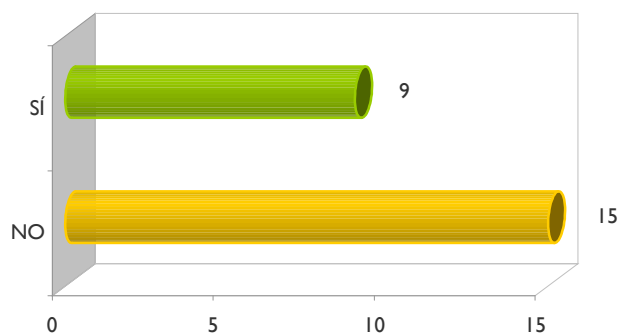
Fuente: Elaboración propia.

Ocupaciones de difícil cobertura

De las veinticinco empresas hoteleras, nueve se han encontrado con ocupaciones difíciles de cubrir en Albacete, mientras que quince no.

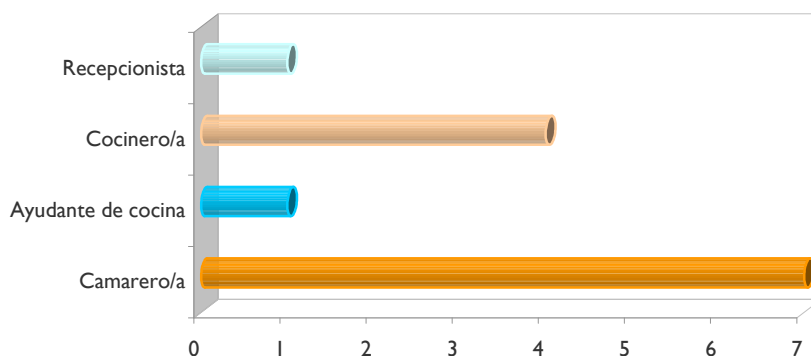
El puesto que más problemas para su cobertura suele presentar es el de camarero, con siete casos. También cocinero es un puesto con ciertos problemas de cobertura (cuatro casos). En sendas ocasiones las dificultades para cubrir puestos de trabajo surgieron con los de recepcionista y ayudante de cocina.

GRÁFICO N° 31
¿HAY ALGUNA OCUPACIÓN QUE LE RESULTE DIFÍCIL DE ENCONTRAR EN ALBACETE?



Fuente: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 32
OCUPACIONES DIFÍCILES DE ENCONTRAR POR LOS ALOJAMIENTOS

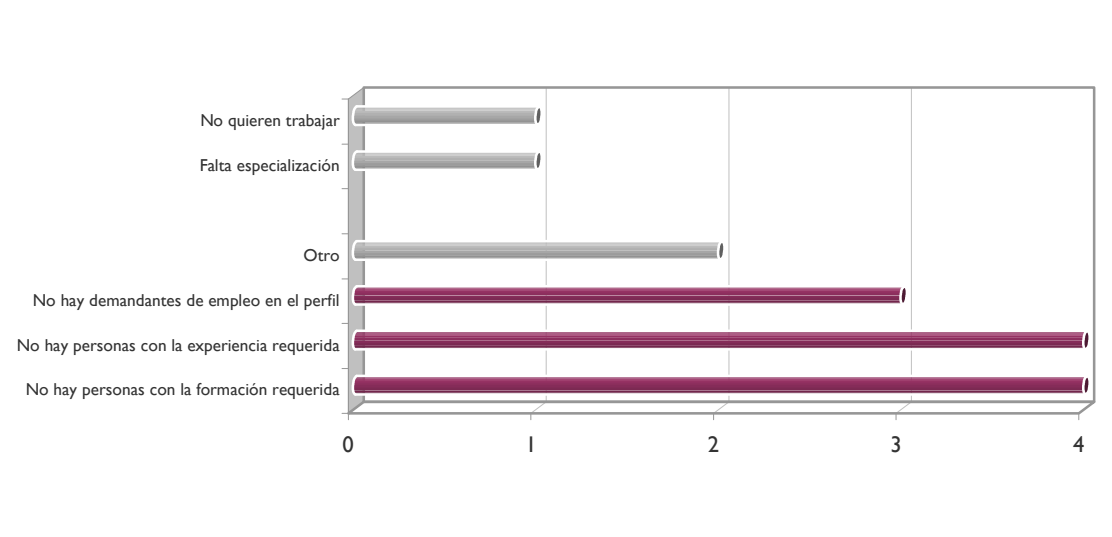


Fuente: Elaboración propia.

Motivos de dificultad de cobertura

Los tres motivos de dificultad de cobertura ofrecidos como alternativa de respuesta aparecen con similar incidencia; con el mismo peso, la falta de personas con la formación o la experiencia requeridas; y algo menos, la falta de demandantes de empleo en el perfil.

GRÁFICO N° 33
MOTIVOS POR LOS QUE ES DIFÍCIL ENCONTRAR PERSONAL

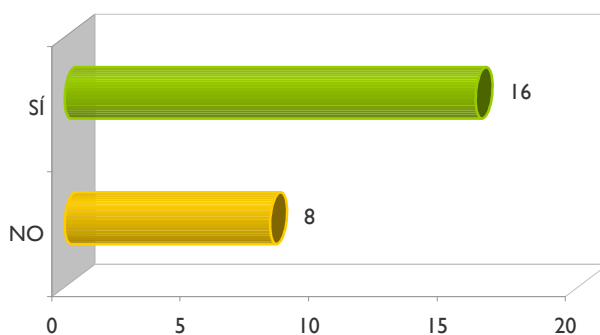


Fuente: Elaboración propia.

Formación en jornada laboral

Dos terceras partes de los establecimientos hoteleros apuestan por la formación continua de sus trabajadores, en el sentido de la disponibilidad de ceder parte de la jornada laboral a los empleados para que reciban formación. Este es otro resultado que refuerza la idea de que las empresas del sector valoran considerablemente la formación de sus plantillas.

GRÁFICO N° 34
 ¿ESTÁ DISPUESTO A CEDER PARTE DE LA JORNADA LABORAL DE SUS EMPLEADOS PARA QUE RECIBAN FORMACIÓN?



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Para finalizar presentamos –a modo de conclusiones-, un resumen de los principales resultados obtenidos a lo largo de la investigación.

I. LAS EMPRESAS

- El trabajo de campo para este trabajo se ha realizado entrevistando a veintidós agencias de viajes y a veinticinco establecimientos hoteleros en la ciudad de Albacete.
- Seis agencias de viajes son entidades de ámbito local, seis son nacionales y otras seis son multinacionales; cuatro de las agencias entrevistadas son negocios franquiciados.
- De todos los alojamientos hoteleros encuestados en Albacete, únicamente uno pertenece a una cadena multinacional, tres son empresas de ámbito nacional y veintiuno son empresas locales.
- La mayoría de las agencias (12) se han creado en la década actual. Seis empresas comenzaron su actividad en los noventa del siglo pasado.
- La mayoría de los establecimientos hoteleros se crearon en los años 80 (8) o 90 (9).
- Encontramos entre las agencias de viaje nueve sociedades limitadas y ocho sociedades anónimas y tres personas físicas.
- Predominan claramente entre los hoteles y similares las formas mercantiles: doce sociedades limitadas y seis sociedades anónimas.
- En las agencias, la plantilla más habitual está compuesta por dos trabajadores.
- Cerca de la mitad de los establecimientos hoteleros tienen más de diez trabajadores.
- Diez agencias tienen plantillas exclusivamente femeninas, sólo tres tienen plantillas masculinas.
- No hay empresas hoteleras con plantillas exclusivamente masculinas o femeninas.

II. PERFIL DE LOS TRABAJADORES

Tipos de contrato

- Las relaciones laborales en las agencias de viajes de Albacete son mayoritariamente indefinidas, y a tiempo completo.
- En los hoteles, los contratos indefinidos con jornada laboral completa son claramente predominantes; aparecen en veintidós de las veinticinco empresas.

Formación

- El sector de agencias de viajes presenta un buen nivel formativo. El nivel universitario medio aparece en la mitad de las empresas encuestadas; y es seguido en importancia por el de formación profesional.
- El nivel formativo más frecuente en los hoteles es el de estudios primarios, presente en doce empresas, seguido del de estudios secundarios, que aparece en diez.

III. SELECCIÓN Y ROTACIÓN DE TRABAJADORES

Adaptación al puesto de trabajo

- La inmensa mayoría tanto de las agencias de viajes como de los establecimientos hoteleros albaceteños procuran la adaptación de los nuevos trabajadores a sus puestos de trabajo.

Cambios en las plantillas

- La mayoría de las agencias de viajes no preveían cambios. Ni casi ningún hotel.

Rotación

- Alrededor de la tercera parte de las agencias de viajes sufren rotación en sus plantillas.
- Sólo cuatro establecimientos hoteleros declaran que se dé rotación en sus plantillas.

Causas de rotación

- La rotación en las agencias de viajes (y esto en pocos casos) se produce por bajas laborales.

Sistemas de selección de personal

- El sistema de selección más utilizado por las agencias de viajes de la ciudad de Albacete es la recogida de currículos, claramente destacado frente a los demás. En segundo lugar, y con la misma frecuencia, aparecen la selección mediante los servicios del Servicio Público de Empleo de Castilla-La Mancha y a través de Internet.
- El más utilizado en los hoteles es la recogida de currículos (utilizado por doce empresas), seguido por SEPECAM (diez casos). En algo menos de la cuarta parte de los casos se contrata a través de personas conocidas o recomendadas.

Ocupaciones de difícil cobertura

- La mitad de las agencias de viajes no tienen dificultades de cobertura de ocupaciones. Cuando sí existe dificultad, esta suele aparecer respecto al puesto de agente de viajes.
- Algo más de la tercera parte de los hoteles tienen dificultades de cobertura de puestos. El puesto que más problemas para su cobertura suele presentar es el de camarero.

Motivos de dificultad de cobertura

- Los motivos principales de dificultad de cobertura para las agencias de viajes, con idéntica frecuencia, son que no se encuentren personas con la formación o la experiencia específicas que demanda el sector. En los hoteles presentan similar incidencia la falta de personas con la formación o la experiencia requeridas y (algo menos) la falta de demandantes de empleo en el perfil.

Formación en jornada laboral

- La mayoría de las agencias de viajes están dispuestas a ceder parte de la jornada laboral de sus empleados para que reciban formación.
- Dos terceras partes de los establecimientos hoteleros apuestan por la formación continua de sus trabajadores.

METODOLOGÍA

Este trabajo se enmarca en una investigación más amplia sobre los sectores socioeconómicos de nuestra ciudad directa e indirectamente relacionados con el sector turístico, como son comercios, agencias de viaje, alojamientos, taxistas, centros de formación, restaurantes, y cafeterías y bares. Para la realización de la investigación se ha realizado una encuesta dirigida a empresas y personas físicas en activo, en el ámbito geográfico de la ciudad de Albacete.

La información se recabó de forma conjunta con un único trabajo de encuestación del que, en 2008 se publicó la monografía denominada “Serenos en Albacete: estudio de necesidades”; y en 2009 los trabajos “Recursos Humanos en el Comercio de Albacete”, y “Recursos Humanos en la Hostelería de Albacete”, además de las monografías sobre “Aspectos turísticos que confluyen en el tejido empresarial local”, por lo que la metodología es la misma. Así, con una única encuesta hemos obtenido información para más de una investigación, ahorrando costes en el trabajo de campo –tanto en recursos humanos como en tiempo de las unidades informantes-.

En este caso en concreto, debido a que el número de empresas en los sectores analizados es bastante reducido, se visitaron todas, obteniendo resultados de 22 agencias de viaje, y de 25 alojamientos, lo que representa aproximadamente el 73% y el 92%, respectivamente, del total.

El método de investigación que se ha empleado, es decir, el tipo de observaciones realizadas, ha sido la encuesta personal, con apoyo telefónico para el establecimiento de las citas, además del apoyo previo de una carta informativa en la que se explica el objeto de la investigación, así como la pertenencia a la muestra seleccionada. Para el tratamiento estadístico de los datos se utiliza el programa SPSS v.10.

Previamente a la realización del trabajo de campo se elaboró un modelo de cuestionario para cada actividad sobre los que se efectuó un pretest o encuesta piloto probando los cuestionarios en campo, de los que se corrigieron algunos sesgos y errores sobre el adecuado entendimiento de las preguntas por parte de los sujetos informantes y algunos de sus contenidos. Tras esta tarea, y considerando que los cuestionarios eran satisfactorios, se procedió al inicio del trabajo de campo.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS AGENCIAS DE VIAJE		
Gráfico nº 1 -	Tipo de empresas	9
Gráfico nº 2 -	Década de constitución de la empresa	10
Gráfico nº 3 -	Forma jurídica de la empresa	11
Gráfico nº 4 -	Número de trabajadores asalariados de la empresa	12
Gráfico nº 5 -	¿Tiene trabajadores extranjeros en su empresa?	13
Gráfico nº 6 -	¿Tiene trabajadores con alguna discapacidad en su empresa?	14
Gráfico nº 7 -	Tipo de contrato de los trabajadores	15
Gráfico nº 8 -	Nivel medio de formación de los trabajadores	16
Gráfico nº 9 -	Cuando contrata a un nuevo empleado, ¿dedica un tiempo a la acogida del trabajador para su adaptación al puesto?	17
Gráfico nº 10 -	¿Tiene previsto realizar cambios en la plantilla a medio plazo?	18
Gráfico nº 11 -	¿Se da rotación de trabajadores en la empresa?	19
Gráfico nº 12 -	Sistemas de selección de personal	20
Gráfico nº 13 -	¿Hay alguna ocupación que le resulte difícil de encontrar en Albacete?	21
Gráfico nº 14 -	Ocupaciones difíciles de encontrar por las agencias de viaje	21
Gráfico nº 15 -	Motivos por los que es difícil encontrar personal	22
Gráfico nº 16 -	¿Está dispuesto a ceder parte de la jornada laboral de sus empleados para que reciban formación?	23
GRÁFICOS ALOJAMIENTOS		
Gráfico nº 17 -	Zona en la que se ubica el negocio	25
Gráfico nº 18 -	Tipo de empresas	26
Gráfico nº 19 -	Década de constitución de la empresa	27
Gráfico nº 20 -	Forma jurídica de la empresa	28
Gráfico nº 21 -	Número de trabajadores asalariados de la empresa	29
Gráfico nº 22 -	¿Tiene trabajadores extranjeros en su empresa?	30
Gráfico nº 23 -	¿Tiene trabajadores con alguna discapacidad en su empresa?	31
Gráfico nº 24 -	Tipo de contrato de los trabajadores	32
Gráfico nº 25 -	Nivel medio de formación de los trabajadores	33
Gráfico nº 26 -	Cuando contrata a un nuevo empleado, ¿dedica un tiempo a la acogida del trabajador para su adaptación al puesto?	34
Gráfico nº 27 -	¿Tiene previsto realizar cambios en la plantilla a medio plazo?	35
Gráfico nº 28 -	¿Se da rotación de trabajadores en la empresa?	36
Gráfico nº 29 -	Causas de la rotación	37
Gráfico nº 30 -	Sistemas de selección de personal	38
Gráfico nº 31 -	¿Hay alguna ocupación que le resulte difícil de encontrar en Albacete?	39
Gráfico nº 32 -	Ocupaciones difíciles de encontrar por los alojamientos	39
Gráfico nº 33 -	Motivos por los que es difícil encontrar personal	40
Gráfico nº 34 -	¿Está dispuesto a ceder parte de la jornada laboral de sus empleados para que reciban formación?	41

ÍNDICE DETALLADO

INTRODUCCIÓN	6
ANÁLISIS DE RESULTADOS	8
AGENCIAS DE VIAJE	8
I. LAS EMPRESAS	9
Tipo de empresas	9
Período de constitución de la empresa	10
Forma jurídica de la empresa	11
Composición de la plantilla	12
<i>Composición de la plantilla: mujeres y hombres</i>	12
<i>Composición de la plantilla: extranjeros</i>	13
<i>Composición de la plantilla: discapacitados</i>	14
II. PERFIL DE LOS TRABAJADORES	15
Tipo de contrato	15
Nivel formativo de la plantilla	16
III. SELECCIÓN Y ROTACIÓN DE TRABAJADORES	17
Adaptación al puesto	17
Cambios en las plantillas	18
Rotación de trabajadores en las plantillas	19
<i>Causas de rotación</i>	19
Sistemas de selección de personal	20
Ocupaciones de difícil cobertura	21
Motivos de dificultad de cobertura	22
Formación en jornada laboral	23
ALOJAMIENTOS	24
I. LAS EMPRESAS	25
Ubicación de las empresas	25
Tipo de empresas	26
Período de constitución de la empresa	27
Forma jurídica de la empresa	28
Composición de la plantilla	29
<i>Composición de la plantilla: mujeres y hombres</i>	29
<i>Composición de la plantilla: extranjeros</i>	30
<i>Composición de la plantilla: discapacitados</i>	31
II. PERFIL DE LOS TRABAJADORES	32
Tipo de contrato	32
Nivel formativo de la plantilla	33
III. SELECCIÓN Y ROTACIÓN DE TRABAJADORES	34
Adaptación al puesto	34

Cambios en las plantillas	35
Rotación de trabajadores en las plantillas	36
<i>Causas de rotación</i>	37
Sistemas de selección de personal	38
Ocupaciones de difícil cobertura	39
Motivos de dificultad de cobertura	40
Formación en jornada laboral	41
CONCLUSIONES	42
METODOLOGÍA	45
ÍNDICE DE GRÁFICOS	46
ÍNDICE DETALLADO	47