EMPLEADOS DE AGENCIAS DE VIAJES

En esta ficha se analiza el perfil de la oferta de empleo, así como otros aspectos laborales y formativos del grupo ocupacional ***Empleados de agencias de viajes***. Su contenido se ha estructurado en tres apartados: perfil de la oferta de empleo publicada, indicadores laborales y otras referencias de interés.

1. CARACTERIZACIÓN DE LA OFERTA DE EMPLEO

En esta sección se desarrollan los distintos aspectos que conforman los puestos de trabajo ofertados: las condiciones laborales propuestas por parte del empleador, localización geográfica, acerca del puesto ofertado, formación, experiencia, competencias y habilidades del candidato. El resultado será el semblante de la oferta de empleo de los empleados de agencias de viaje.

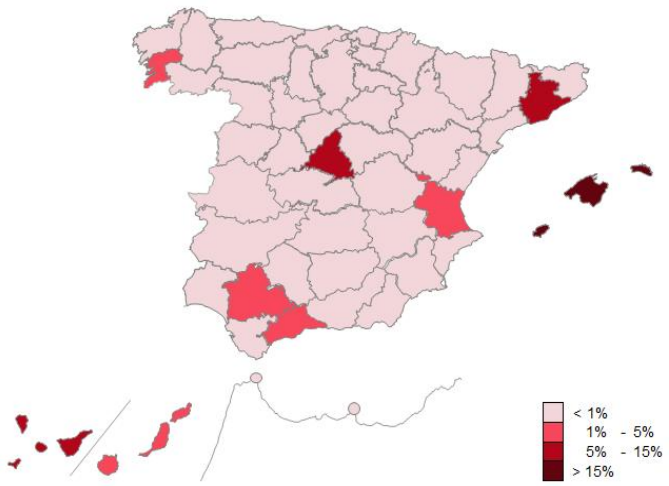
De la muestra de 124 ofertas recogidas, el 73%, proceden de portales de empleo privados, un 26% de los servicios públicos de empleo y el 1% restante estaba publicado en las webs de las propias empresas que directamente publicitan sus ofertas de empleo.

Estas ofertas aparecen publicitadas en el mercado laboral en la mayor parte de las mismas con la denominación genérica de Agentes de viajes. También son numerosos los anuncios que aluden al agente/asesor/a de viajes, comercial de ventas de viajes y técnicos de ventas de viajes. La referencia al conocimiento de idiomas también queda reflejada en la designación de este puesto de trabajo, agentes de viajes, con francés, sueco, alemán y danés, entre otros, el inglés se presume. En otros casos, se le añade a la ocupación el apelativo de "con Amadeus" que es un sistema informático de distribución global de los viajes, tanto para su reserva como en su localización.

Condiciones laborales	
Tipo de contrato	Comentario
Temporal: 47%	El 72% de la muestra manifiesta el tipo de contrato que proponen y lo hacen en la proporción señalada a la izquierda, más un 2% de relaciones mercantiles. En un 8% de las ofertas con contratos temporales se brinda la posibilidad de continuar en el puesto de trabajo.
Indefinido: 23%	
Jornada laboral	
Tiempo completo: 87%	De las ofertas que exponen las condiciones laborales sobre jornada, la inmensa mayoría como se puede observar ofrece jornada completa, distribuyendo el tiempo en distintas opciones, aunque predomina la jornada partida seguida de horario de tarde y disponibilidad horaria.
Tiempo parcial:13%	

Fuente: Elaboración propia, análisis muestra.

Localización



El mapa recoge el porcentaje provincial de contratos, formalizados durante 2014, con respecto al total nacional (1% = 203 contratos). Refleja, al igual que la muestra de ofertas recogidas, un predominio de contratos de empleados de agencias de viaje en zonas turísticas como son las islas, Baleares y Canarias, seguidas de Barcelona, Madrid, Málaga, Valencia, Sevilla y Pontevedra.

En términos absolutos, cuatro provincias Illes Balears, Barcelona, Santa Cruz de Tenerife y Madrid acaparan cerca del 80% del total de la contratación registrada. De las cuales, la primera y la tercera experimentaron un incremento interanual importante. Junto a ellas, pero ya en segunda línea, Málaga, Sevilla, Valencia, Pontevedra también tuvieron un significativo volumen de contratación y de incremento interanual.

Fuente: Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo. 2014

Competencias específicas requeridas

- La ocupación de Empleados de agencia de viajes, actualmente no responde a lo que han sido sus tareas tradicionales, "la simple venta de viajes", sino que la esencia de sus funciones están en gestionar viajes adecuados y adaptados a cada tipo de cliente y a su demanda en cada momento. En los últimos años la tecnología que proporciona internet ha permitido la relación directa entre proveedor y cliente, alterando de este modo la función intermediadora tradicional en este sector.
- Esta ocupación gira en torno a las demandas fijadas por el cliente. Este profesional debe identificar y definir, primero el perfil de la persona que demanda un viaje, a continuación los tipos de viajes y finaliza con la gestión administrativa interna y externa de los productos turísticos demandados. A su vez, tiene que ofertar y comercializar los paquetes y servicios turísticos de la agencia para la que trabaja siguiendo su política de viajes, como pueden ser viajes especializados, de aventuras o de negocios. Además, mantiene relación con los turoperadores y proveedores de los servicios ofrecidos al público. Nueve ofertas de cada diez buscan categorías laborales de técnicos, el resto se reparte en mandos intermedios y oficiales de primera.
- Atendiendo a las competencias que podríamos denominar tradicionales o consolidadas, las ofertas recogen puestos de trabajos en los que hay que atender el teléfono; estar pendiente del público; gestionar; organizar; comercializar; vender; coordinar; planificar; tareas de control y seguimiento y estudios de mercado
- Entre otras, las competencias específicas del puesto se publicitan como las de ofertar y vender paquetes turísticos; solucionar las incidencias de los clientes; realizar asesoramiento y comercialización mediante demostraciones técnicas de los productos de la empresa; atención al público de forma presencial y telefónica, con el fin de fidelizar al usuario de los servicios turísticos; diseño de viajes a medida y venta de productos de todo tipo de mayoristas; segmentación de los clientes con el fin de definir un perfil de cliente; monitorizar las rutas y las experiencias según tipología clientes. Además, la emisión y facturación de billetes, reserva de hoteles, restaurantes y diferentes eventos.
- En el ámbito de actuación de estos puestos se demanda otras competencias como son tareas administrativas y gestión de facturas y documentación. Algunas empresas piden conocimientos de cultura y geografía, asimismo, conocimientos específicos de deportes relacionados con el turismo activo (vela, buceo, senderismo, equitación y mountain bike).
- En conjunto se puede afirmar que en las ofertas de empleo se busca una persona que responda a un perfil amplio, que sea un buen comunicador y asesor sobre destinos y servicios turísticos que satisfagan las necesidades de los clientes.

Formación y experiencia

- Con respecto al **nivel de formación**, el 27% de la muestra de ofertas se dirigen a universitarios/as de primer y segundo ciclo y haciendo referencia, principalmente, a la titulación de Grado en turismo; seguido del 17% en el que se solicita un nivel formativo de Grado superior de formación profesional y en concreto se hace referencia a ciclo superior de agencias de viaje y gestión de eventos y de hostelería y turismo, en general.
- Los **idiomas** son imprescindibles en esta profesión. El inglés a nivel alto se da por obvio, seguido del francés y el alemán. Catalán, en el ámbito de la comunidad autónoma, y portugués en un porcentaje menor.
- El conocimiento de **informática e internet** aparece expresamente en el 61% de las ofertas, y suelen reclamar unos conocimientos concretos y avanzados de herramientas informáticas específicas como son los sistemas GDS Amadeus, Galileo, Savia-Amadeus y Sire-Renfe. Instrumentos necesarios para agilizar la planificación y venta de viajes.
- En el 81% de las ofertas analizadas se pide **experiencia** previa a los candidatos. La mitad de las ofertas hablan de una experiencia entre uno y dos años. El tipo de experiencia que demandan las empresas se relaciona con el puesto y la actividad de las mismas. Se insiste en haber trabajado en los sistemas de gestión informática y comercial.

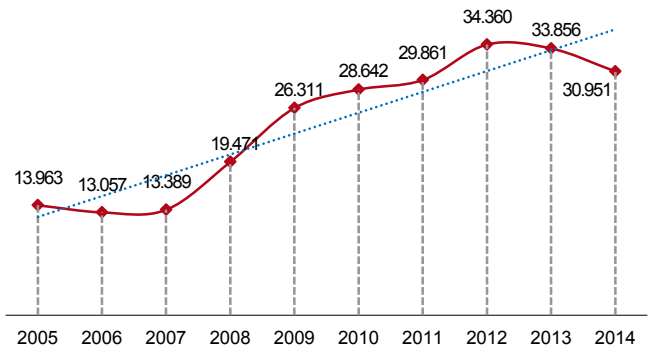
Acerca del candidato

- Las ofertas no suelen manifestar preferencia por la **edad** del candidato, si acaso que no sobrepase los 45 años. La preferencia de que resida en la zona, se requiere en más de la mitad de las ofertas analizadas. En relación con una escasa exigencia en cuanto a disponibilidad para viajar y de disponer de vehículo.
- Como denominador común se busca un candidato responsable, con gran capacidad de comunicación, que sepa adaptarse a las circunstancias de la empresa, con dotes de organización y con iniciativa y dinamismo. Con actitud para trabajo en equipo y dispuesto a aprender. Don de gentes, cordialidad y amabilidad en el trato al cliente.
- De la muestra de ofertas estudiada se llega a la conclusión de que se pide un agente de viajes, especializado o no, dependiendo de las características de la empresa, que se va a encargar de vender, asesorar y gestionar la logística de viajes, turísticos o de negocios. Con capacidad de interacción con potenciales clientes, vocación comercial y con conocimientos avanzados en varios idiomas y en sistemas informáticos de gestión de la actividad del sector.

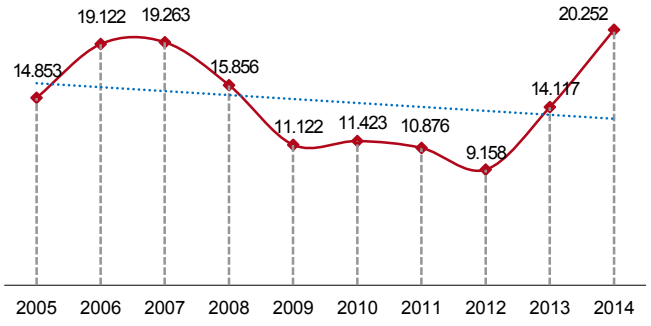
2. PRINCIPALES INDICADORES LABORALES

Se analiza, mediante una serie de indicadores y datos de fuentes registrales, el comportamiento y dinámica laborales del Grupo ocupacional en estudio. Se puede consultar: Actualización permanente de datos mensuales/anuales.

Paro registrado



Contratación



Fuente: Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo. 2014

Los dos gráficos anteriores muestran, el primero, la evolución del número de personas inscritas y clasificadas como paradas a diciembre de cada año y, en el siguiente, el acumulado anual de contratos, en ambos casos para el grupo ocupacional que nos ocupa y en el conjunto del territorio nacional.

Se ha registrado un incremento progresivo en el número de parados a medida que avanzaba la crisis económica. El máximo histórico se dio en 2012 y es a partir de ese momento cuando se produce un descenso paulatino, el 1,46% en 2013 y el 8,58% en 2014.

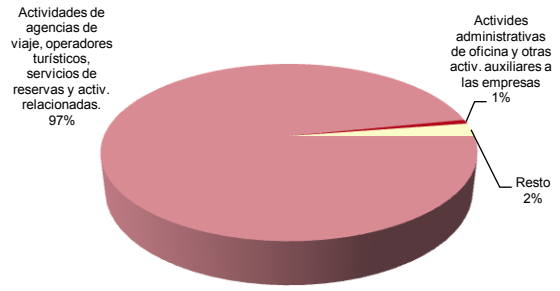
La contratación con un promedio de 14.604 contratos a lo largo de la serie representada, ha repuntado significativamente en el último año. Los períodos con menor contratación coinciden con el mayor incremento del desempleo. Por otro lado, se advierte que a pesar de ese aumento de los contratos en 2014 existe un importante incremento de la temporalidad y de la rotación (2,44 contratos persona/año). En las tablas siguientes se recoge el perfil básico del desempleado y el contratado, obsérvese la descompensación en alguna de las variables.

Perfil de la persona parada	
Al cierre de diciembre de 2014 había 30.951 personas inscritas, lo que supone un descenso del 8,58% respecto al mismo mes del año anterior.	
Hombres:	19,75%
Mujeres:	80,25%
Menores de 30 años:	17,61%
Mayores de 45 años:	29,81%
Parados de larga duración:	40,27%
Personas con discapacidad:	1,94%
Extranjeros:	8,27%
Primer empleo:	4,24%
Beneficiarios prestación:	54,51%

Perfil de la persona contratada	
A lo largo de 2014 se registraron 20.252 contratos, lo que representa un crecimiento del 43,46% si lo comparamos con el año anterior.	
Hombres:	32,74%
Mujeres:	67,26%
Menores de 30 años:	37,95%
Mayores de 45 años:	16,63%
Parados de larga duración:	2,88%
Personas con discapacidad:	0,64%
Extranjeros:	23,67%
Indefinidos:	13,32%
Temporales:	86,68%

Fuente: Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo. 2014

Actividades económicas más contratantes



Fuente: Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo. 2014

En el reparto de la contratación por actividades económicas más contratantes destaca, de forma predominante, las Actividades de agencias de viaje, operadores turísticos, servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos, seguida a mucha distancia, y con un escaso 1%, por Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas.

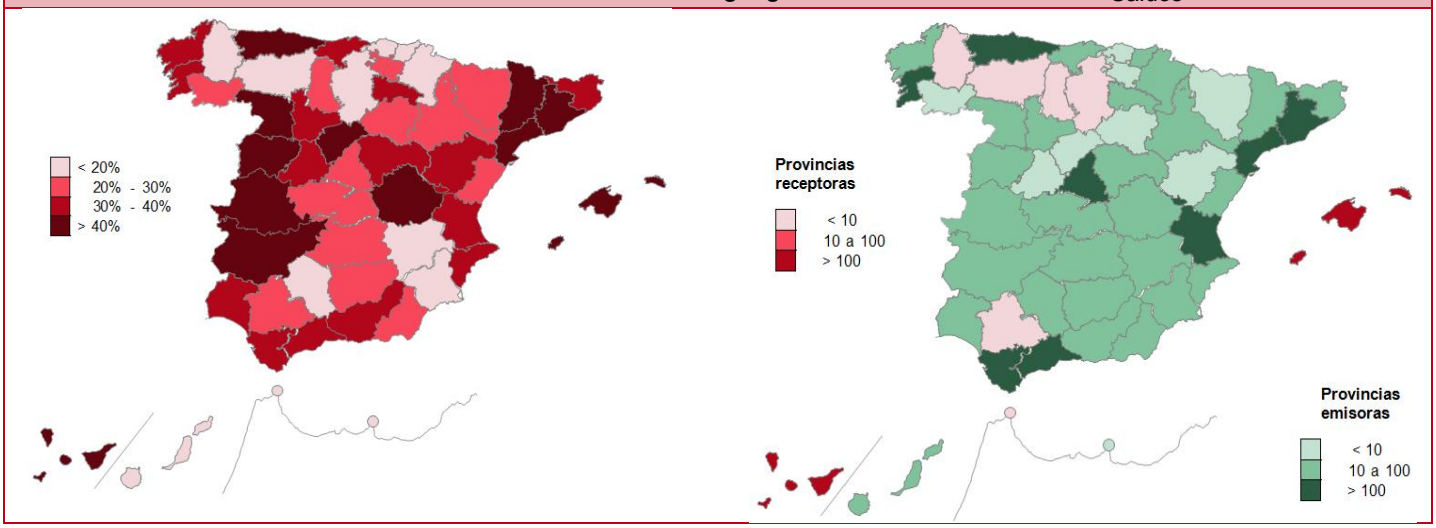
En este caso la distribución por actividades contratantes no difiere de las actividades que publicitan estos puestos de trabajo. Los principales centros de trabajo de esta ocupación son las agencias de viaje y/o empresas de mediación y/u organización de servicios turísticos.

Distribución geográfica de la contratación y el desempleo *									
Geografía	Contratación		Paro registrado		Geografía	Contratación		Paro registrado	
	Total	% Variac.	Total	% Variac.		Total	% Variac.	Total	% Variac.
España	**20.252**	**43,46**	**30.951**	**-8,58**	C. F. Navarra	46	-19,30	221	-14,34
Andalucía	1.425	14,73	7.058	-4,45	C. Valenciana	553	9,50	3.532	-8,59
Aragón	122	7,02	609	-22,02	Extremadura	75	25,00	721	-8,62
Canarias	2.347	29,67	2.251	-8,27	Galicia	377	1,07	1.308	-11,80
Cantabria	48	37,14	385	-8,55	I. Balears	9.936	107,43	1.092	-13,40
Castilla y León	198	-1,98	1.293	-8,43	La Rioja	21	31,25	153	-8,38
Castilla La Mancha	178	26,24	1.155	-4,94	Melilla	4	-60,00	58	9,43
Cataluña	2.567	14,09	3.009	-14,35	País Vasco	252	-17,92	1.120	-0,44
Ceuta	28	21,74	93	-3,13	P. de Asturias	74	-16,85	904	-2,27
C. de Madrid	1.901	-5,89	5.331	-10,06	R. de Murcia	99	37,50	658	-9,24

Fuente: Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo. 2014
(*) Nota: Los contratos se refieren al acumulado a lo largo de 2014 y su variación es con respecto a 2013. El desempleo se refiere a diciembre de 2014 y su variación es con respecto a diciembre de 2013.

Mientras que el incremento de la contratación se refleja en la práctica totalidad de las comunidades y ciudades autónomas, aunque con variaciones muy diferenciadas, el aumento del desempleo únicamente se produce en la ciudad autónoma de Melilla, sin peso específico. En el resto de comunidades autónomas las variaciones interanuales son negativas, en la misma línea de lo que se ha producido a nivel estatal.

Tasas | **Movilidad geográfica** | Saldos



Fuente: Sistemas de Información de los Servicios Públicos de Empleo. 2014

La tasa pone de manifiesto el porcentaje de contratación que se mueve de provincia, bien sea de entrada o salida con respecto al conjunto de los contratos, mientras que los saldos, mapa situado a la derecha de la representación, nos habla en valores absolutos, de provincias emisoras o saldos negativos y receptoras o saldos positivos. La mayor tasa de movilidad de esta ocupación se da en las comunidades autónomas de Extremadura, Castilla y León, Asturias y Cataluña. En el mapa de saldos se ven las provincias emisoras y receptoras, estas últimas son las islas Baleares y Canarias, de éstas principalmente la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

OTROS DATOS DE INTERÉS:

Siete de cada diez contratos realizados a empleados de Agencias de viaje son eventuales por circunstancias de la producción. El 67% de estos contratos temporales que se firman tienen una duración inicial inferior al mes. En más del 65% de los casos se contratan mujeres; cerca de la mitad tienen entre 30 y 45 años y la mayoría no son perceptores de prestaciones por desempleo. Esta oferta laboral proviene de empresas que cuentan con una plantilla comprendida entre los 50 y 250 trabajadores.

Ni los servicios públicos de empleo ni las empresas de trabajo temporal intermedian de manera significativa en esta ocupación, siendo las propias empresas a través de sus relaciones, bolsas de trabajo y los portales de empleo los que acaparan esta faceta.

3. GRUPOS OCUPACIONALES, PRINCIPALES FUNCIONES Y ASPECTOS FORMATIVOS

En este apartado se relacionan, a título informativo, los grupos ocupacionales analizados para determinar este perfil de la oferta. Se ha de tener en cuenta que el grupo profesional que se ha estudiado es el que aparece ofertado en los portales de empleo consultados, que es el que circula en el mercado y que no siempre coincide con las denominaciones de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-11). También se transcriben las funciones que desempeñan estos profesionales, recogidas igualmente en la citada clasificación nacional. Por último, se hacen referencias a aspectos formativos tales como el número de personas que han finalizado estudios reglados en los últimos años, la formación para el empleo que realizan estos profesionales, etc.

Grupos y ocupaciones que comprende

4421 Empleados de agencias de viajes

- 44211026 Empleados de agencias de viajes, en general
- 44211035 Empleados de productos de agencias de viaje
- 44211044 Empleados de ventas de agencias de viaje
- 44211053 Técnicos de producto en agencias de viaje
- 44211062 Técnicos de promoción agencias de viaje
- 44211071 Técnicos de ventas en agencias de viaje
- 44211080 Técnicos en agencias de viajes

Funciones que desempeñan

Los empleados de agencias de viajes encuadrados en la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2011) en el Subgrupo de los Empleados de agencias de viajes, recepcionistas y telefonistas; empleados de ventanilla y afines (excepto taquilleros), desempeñan las siguientes funciones principales: suministrar información sobre destinos, organizar los itinerarios de viaje, tramitan reservas de viaje y alojamiento, registrar a los pasajeros en la facturación y en las salidas y organizar visitas de grupos.

Entre sus tareas se incluyen: obtener información sobre la disponibilidad, el coste y las ventajas de los diferentes tipos de transporte y alojamiento, averiguar las necesidades de los clientes y asesorarles sobre los planes de viaje; informar sobre los atractivos locales, tours de visita, restaurantes, arte y entretenimiento y suministrar mapas y folletos; preparar itinerarios; realizar y confirmar las reservas de viajes, tours y alojamiento; emitir billetes, tarjetas de embarque y bonos; ayudar a los clientes a obtener documentos de viaje necesarios, tales como visados; verificar documentos de viaje y registrar a los pasajeros y los equipajes en la facturación y partidas; preparar facturas y recibir pagos; organizar viajes comerciales o de ocio para grupos y venderlos a grupos o individuos.

Aspectos formativos

Las ofertas de empleo relacionadas con esta ocupación, en una cuarta parte van dirigidas a personas con formación universitaria, y el resto a aquéllas otras procedentes de Formación profesional de Hostelería y Turismo.

A continuación relacionamos, a título informativo, el número de personas que finalizaron estudios, sean universitarios, de formación profesional o que se les haya certificado la profesionalidad en los últimos años. Se han agrupado por rama o por cambio normativo o de denominación. Tanto procedentes de centros públicos como privados, y siempre según datos publicados en el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Se ha de tener en cuenta que es una formación, que en todos sus niveles, está en constante actualización, dada la importancia que tiene el sector en España.

Nº de egresados por curso	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Rama Viajes, turismo y ocio	4.666	4.280	3.614

Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Sumando las distintas especialidades de este Grado Superior y teniendo en cuenta los cambios normativos:

Grado Superior Formación Profesional	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Turismo	3.689	2.365	2.878

Fuente: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Algunos de los Certificados de Profesionalidad vinculados con este perfil son:

Certificados de profesionalidad
Creación y gestión de viajes, combinados y eventos
Venta de productos y servicios turísticos
Promoción turística local e información al visitante

Fuente: Servicio Público de Empleo Estatal

Para consultar y ampliar contenidos sobre la certificación de la profesionalidad se puede consultar el siguiente enlace

El Servicio Público de Empleo Estatal en las distintas convocatorias establece como áreas prioritarias en la formación para el empleo módulos competenciales requeridos por el mercado para este perfil.Para quienes estén interesados en ofertas, tendencias y competencias en el ámbito europeo son de interés estos dos enlaces: Red Eures y el sitio web http://euskillspanorama.cedefop.europa.eu/