

## RECEPCIONISTAS DE HOTELES

En esta ficha se analizan las características de la oferta de empleo de *Recepcionistas de hoteles*, cuyos contenidos se han estructurado en tres partes: perfil de la oferta de empleo publicada, indicadores laborales y otras referencias de interés.

### 1. Caracterización de la oferta de empleo

Apartado en el que se desarrollan los distintos aspectos que conforman el puesto de trabajo ofertado: las condiciones laborales propuestas, el perfil requerido al candidato, competencias y habilidades, y aspectos relacionados con la empresa que realiza la oferta. El resultado será la caracterización de la oferta de empleo publicada en sitios web.

De la muestra de 150 ofertas recogidas, el grueso, un 93% procede de portales de empleo privados, tan sólo un 1% de los servicios públicos de empleo, nacional y autonómicos, y el 6% restante procede de las webs de las propias empresas que directamente publicitan sus ofertas de empleo.

Habitualmente esta oferta de empleo se anuncia con el nombre genérico de *Recepcionista*. No es extraño que vaya precedido de la categoría profesional (ayudante,

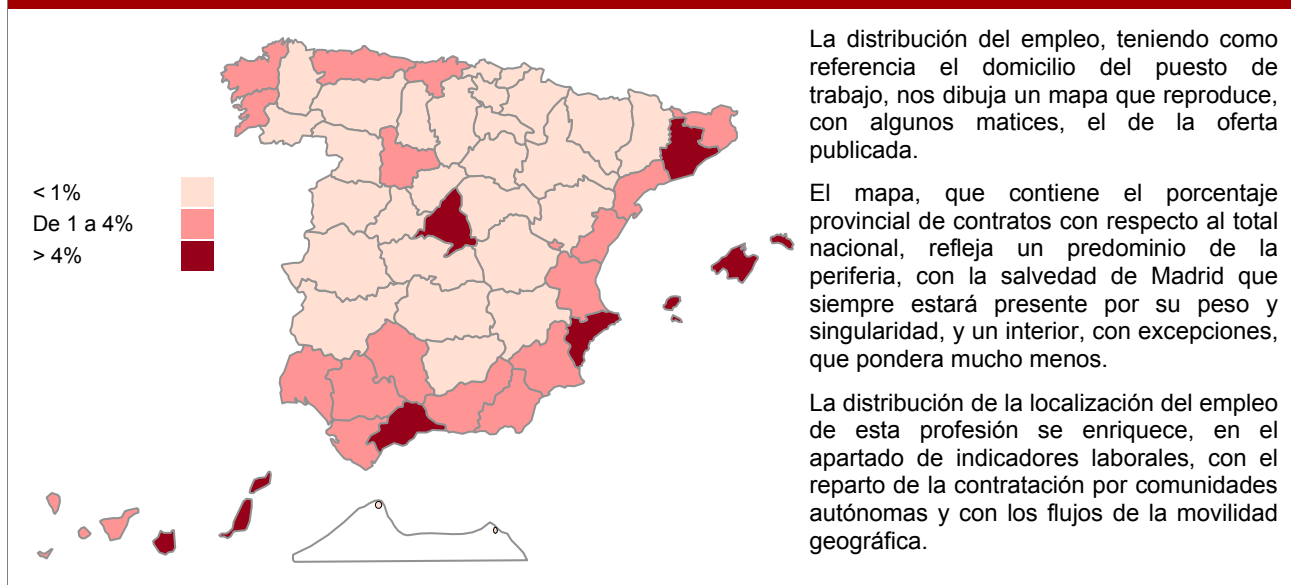
jefe, conserje, etc.) que se exige al candidato. También se acostumbra a denominar la ocupación con otros requisitos que se solicitan en las ofertas, tal es el caso de: bilingüe, de hotel, de noche, correturnos, etc.

La mayoría de los puestos ofertados lo hacen con el nivel profesional de ayudantes, auxiliares y especialistas y el resto se reparte entre jefes de equipo y técnicos y sin categoría laboral determinada.

#### Condiciones laborales

Condiciones laborales	
<b>Tipo de contrato</b>	
Temporal: 61%	Quienes especifican el tipo de contrato que proponen (73% de la muestra) lo hacen en la proporción señalada a la izquierda. Cuando se ofrecen contratos temporales se suele prometer la continuidad en el puesto en un 14% de los supuestos.
Indefinido: 12%	
<b>Jornada laboral</b>	
Tiempo completo: 94	El trabajo ofertado para esta ocupación suele ser a tiempo completo y una parte pequeña a jornada parcial, lo que también se constata en la contratación. En el 23% de las ofertas analizadas la distribución de la jornada no consta; en casi la mitad de la misma prevalecen los turnos y el resto se distribuye en este orden: partida, noche y en igual proporción la mañana y la tarde.
Tiempo parcial: 6%	
<b>Salario</b>	
Rango medio: 9/33.000 €/año	En la mayoría de las ofertas no se hace público el salario que se ofrece, en las que sí lo hacen el rango es el señalado, incluye jornada parcial y completa.

#### Localización



### Competencias específicas requeridas

- La de *Recepcionistas de hoteles* es una ocupación caracterizada por la **polivalencia**, y que difícilmente encontraremos de manera unívoca, ya que exige un ejercicio **multidisciplinar**. A pesar de esta diversidad se consideran funciones inherentes a esta ocupación: la **atención telefónica**, **tareas administrativas**, **organizar**, **planificar**, etc.
- Es común que en las ofertas se haga mención a las áreas principales en las que se han de realizar las funciones anteriormente señaladas. En el caso de recepcionistas de hoteles propio o estándar el nivel de desempeño que se requiere es generalista, mientras que en el caso de empresas que se dedican a esta actividad suelen buscar perfiles más especializados y concretos. **Recepción y filtrado de llamadas**, **check-in/out**, **atención de los clientes**, **gestión de la actividad**, **confirmación de reservas**, **solucionar conflictos**, **tomar decisiones**, etc. son las áreas más comunes.
- En esta ocupación lo que sin duda determina y condiciona el acceso al mercado laboral es esa polivalencia a la que aludíamos anteriormente. Es una profesión que conlleva una gama muy variada de destrezas y que ha venido experimentando un importante desarrollo. Se suele demandar a estos profesionales el tener **buena presencia**, ser **sociables**, **autonomía**, **don de gentes**, etc. Dentro de este grupo se encuentran las ocupaciones de: Recepcionistas de hotel y Conserjes-recepcionistas de hotel.
- Al tratarse de una ocupación tan polivalente, se requiere una gran variedad de competencias, las cuales varían desde el **dinamismo-energía**, **simpatía**, hasta **gestionar** tanto las reservas como la documentación derivada de las operaciones de alojamiento, **habilidad analítica**, **adaptabilidad**, **responsabilidad**, etc.

### Acerca de la persona

- Las ofertas de empleo que buscan Recepcionistas no suelen tener una preferencia por la edad del candidato o al menos no la manifiestan expresamente. En los pocos casos que lo hacen se inclinan por personas con edad comprendida entre los 30 y los 45 años. En la muestra analizada la presencia de oferta de empleo dirigida al colectivo de personas con discapacidad es muy reducida.
- En cuanto al lugar de residencia de los posibles candidatos, la oferta no hace mención expresa en la mayoría de los casos, cuando lo hace se inclina porque resida en la zona del puesto de trabajo. La movilidad geográfica en el desempeño de esta profesión está presente, pues aunque en un bajo porcentaje, se demanda disponibilidad para viajar y se vincula a disponer de carnet de conducir y/o vehículo.

### Formación y experiencia

- El nivel formativo requerido no suele constar en más de la mitad de la muestra analizada. Sin embargo en las que aparecen, principalmente suelen exigir titulación de universitario primer ciclo y en segundo lugar el de grado superior de FP. Por otra parte, hay que señalar que se valora en algunos casos y se exige en otros la titulación de diplomado en turismo, que actualmente se corresponde con la de Grado de turismo.
- En el 88% de las ofertas analizadas demandan experiencia previa a los candidatos. Experiencia que en función del puesto oscila entre seis meses y cinco años, y de promedio entre uno y dos años. De aquí la importancia del tránsito entre formación y empleo. En algunas de estas ofertas se especifica en qué consiste la misma: experiencia en front desk, en hotel de 4\*, en forecasting, internacional, en complejos, etc.

### Idiomas-Informática

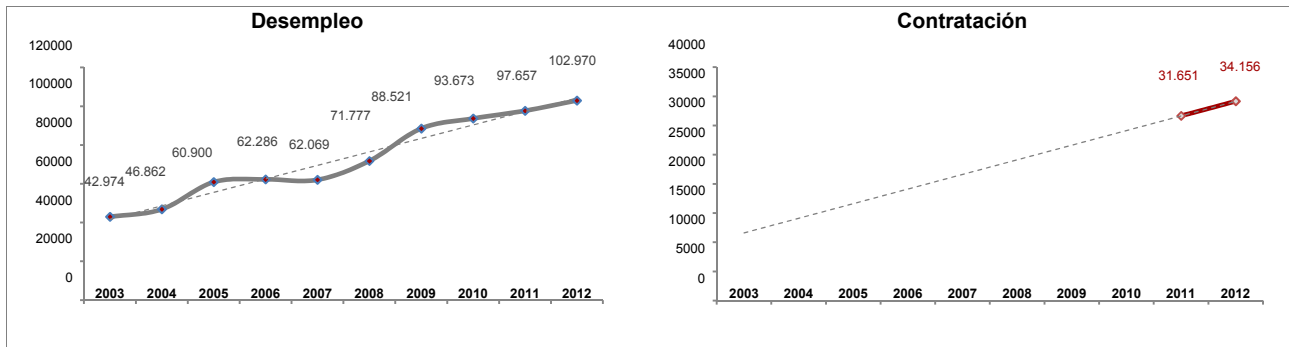
- El conocimiento de idiomas está presente en estas ofertas de empleo, exigiendo principalmente el inglés por encima de todos los demás. Le sigue el francés y el alemán. El nivel requerido es alto. En algunos supuestos se menciona la "valoración" de otros idiomas como el ruso y el catalán.
- El conocimiento de informática no suele hacerse constar. Las ofertas que lo hacen requieren el uso de aplicaciones específicas como Tesipro, ópera, sihot prestige, etc. El nivel de conocimientos suele ser a nivel de usuario, suficiente para el desempeño de estas tareas. Se valora Marsha.

### Competencias personales

- La actitud ante el trabajo es con carácter general un factor clave para acceder a un puesto de trabajo. En concreto en este tipo de oferta de empleo se insiste en la importancia del **dinamismo**, **espíritu comercial**, tener **buena presencia**, etc.
- Dibujando un candidato tipo diríamos que se busca un **profesional responsable**, **con vocación y orientación al cliente**, que en muchos casos va a trabajar en equipo, que sea comunicativo y no exento de iniciativa y dinamismo, que asuma la flexibilidad funcional como algo inherente al desempeño de esta profesión.

## 2. Principales indicadores laborales del grupo profesional

Se analiza mediante una serie de indicadores laborales, la evolución de las personas inscritas como paradas y el número de contratos acumulados a lo largo del año, en ambos casos para la ocupación de recepcionistas de hoteles y en el conjunto del territorio nacional. Como consecuencia de la nueva Clasificación Nacional de Ocupaciones de 2011 (CNO-11), los datos anteriores a esta fecha han de tomarse con precaución, ya que al enlazarse los de desempleo y no los de contratación se produce una quiebra en la serie debido a que con anterioridad la ocupación tenía un código diferente. Se ha registrado un incremento en el número de parados a lo largo de este período, sin embargo la contratación durante el último año ha experimentado un significativo aumento con respecto a los contabilizados en el año anterior. Concretamente fue un 7,91% más.



Los dos gráficos anteriores muestran, la evolución, en los últimos años, del número anual de personas diferentes que en algún momento del año estuvieron o están registradas como paradas y el número de contratos acumulados a lo largo del año, en ambos casos para la ocupación de recepcionistas de hoteles y en el conjunto del territorio nacional. Como consecuencia de la nueva Clasificación Nacional de Ocupaciones de 2011 (CNO-11), los datos anteriores a esta fecha han de tomarse con precaución, ya que al enlazarse los de desempleo y no los de contratación se produce una quiebra en la serie debido a que con anterioridad la ocupación tenía un código diferente. Se ha registrado un incremento en el número de parados a lo largo de este período, sin embargo la contratación durante el último año ha experimentado un significativo aumento con respecto a los contabilizados en el año anterior. Concretamente fue un 7,91% más.

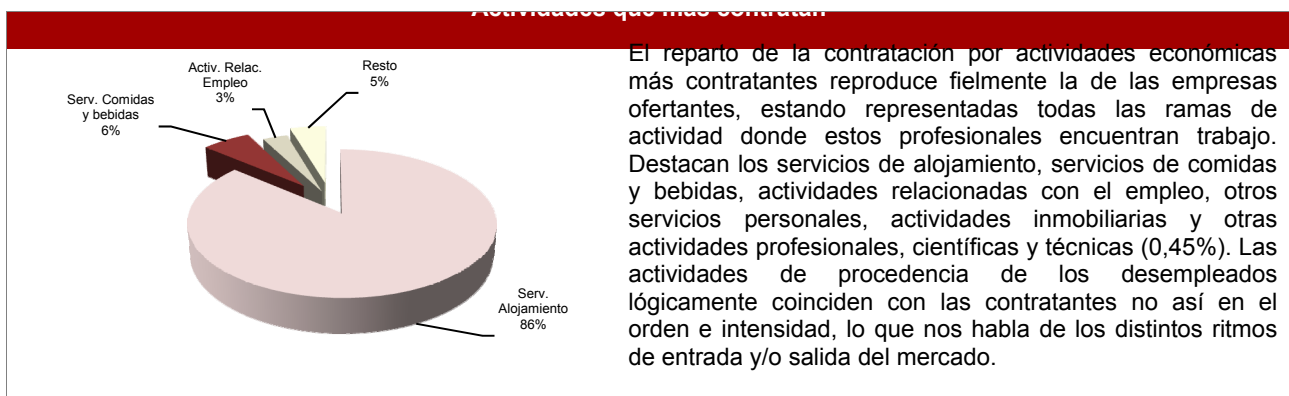
tomarse con precaución, ya que al enlazarse los de desempleo y no los de contratación se produce una quiebra en la serie debido a que con anterioridad la ocupación tenía un código diferente. Se ha registrado un incremento en el número de parados a lo largo de este período, sin embargo la contratación durante el último año ha experimentado un significativo aumento con respecto a los contabilizados en el año anterior. Concretamente fue un 7,91% más.

Perfil de la persona desempleada	
Al cierre de diciembre de 2012 había <b>57.390</b> personas inscritas, esto supone un incremento del 10,91% respecto al mismo mes del año anterior.	
Hombres:	30,65%
Mujeres:	69,35%
Menores de 30 años:	23,86%
Mayores de 45 años:	27,53%
Parados de larga duración:	32,60%
Personas con discapacidad:	2,50%
Extranjeros:	22,60%
Primer empleo:	5,76%
Beneficiarios prestación:	45,89%

Perfil de la persona contratada	
A lo largo de 2012 se registraron <b>34.156</b> contratos, lo que representa un decrecimiento del 7,91% si lo comparamos con el año anterior.	
Hombres:	40,99%
Mujeres:	59,01%
Menores de 30 años:	50,31%
Mayores de 45 años:	9,71%
Parados de larga duración:	2,06%
Personas con discapacidad:	0,67%
Extranjeros:	19,10%
Indefinidos	11,44%
Temporales	88,56%

En las dos tablas superiores se recogen el perfil general de la persona inscrita como parada y el de la contratada, en ambos casos como *Recepcionistas de hoteles*. Tres de cada cuatro personas desempleadas en esta ocupación son mujeres, al igual que ocurre en la contratación. Los flujos de entrada y salida en el mercado laboral están protagonizados por mujeres. Los menores de 30 años tienen una participación muy

importante en la contratación; por el contrario, los mayores de 45 años son los que tienen menor incidencia en la misma, máxime si son desempleados de larga duración. El resto de colectivos representados tampoco tiene una presencia destacable. El porcentaje de desempleados beneficiarios de prestaciones por desempleo está por encima del promedio general, al igual que ocurre con la tasa de contratación indefinida.



El reparto de la contratación por actividades económicas más contratantes reproduce fielmente la de las empresas ofertantes, estando representadas todas las ramas de actividad donde estos profesionales encuentran trabajo. Destacan los servicios de alojamiento, servicios de comidas y bebidas, actividades relacionadas con el empleo, otros servicios personales, actividades inmobiliarias y otras actividades profesionales, científicas y técnicas (0,45%). Las actividades de procedencia de los desempleados lógicamente coinciden con las contratantes no así en el orden e intensidad, lo que nos habla de los distintos ritmos de entrada y/o salida del mercado.

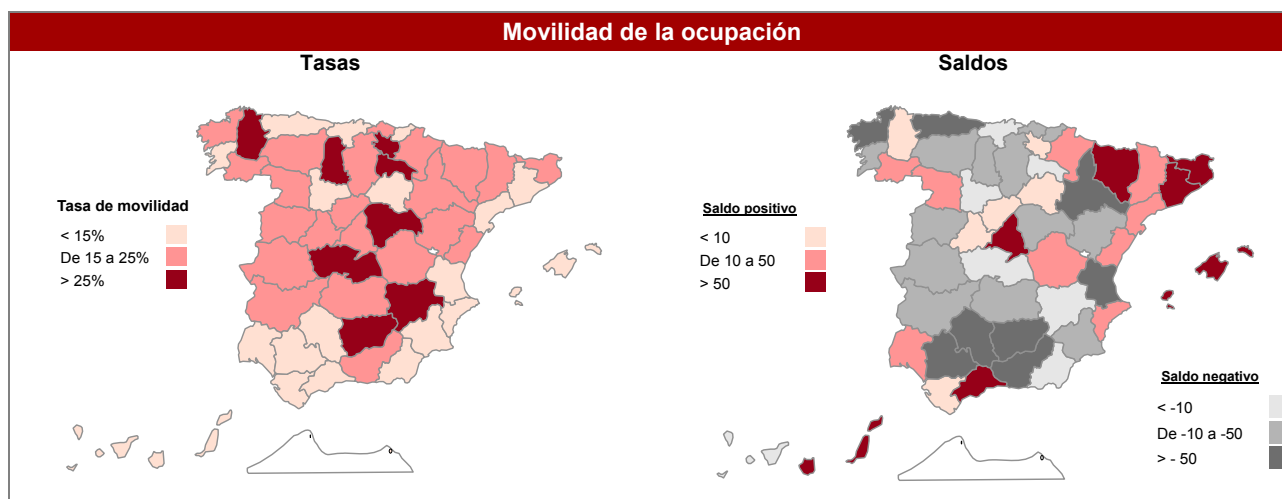
**Distribución geográfica de la contratación y el desempleo \***

Geografía	Contratación		Desempleo		Geografía	Contratación		Desempleo	
	Total	% Variac.	Total	% Variac.		Total	% Variac.	Total	% Variac.
<b>España</b>	<b>34.152</b>	<b>7,91</b>	<b>57.389</b>	<b>10,91</b>	C. F. de Navarra	271	-12,58	389	13,41
Andalucía	7.565	12,64	14.113	13,44	C. Valenciana	3.216	7,99	7.330	5,10
Aragón	675	30,06	1.179	12,61	Extremadura	587	-3,93	1.042	8,32
Canarias	4.164	7,13	5.566	3,61	Galicia	1.615	17,80	3.462	9,28
Cantabria	751	9,00	966	18,53	I. Balears	3.202	8,62	3.644	-0,25
Castilla y León	1.698	8,50	2.763	19,66	La Rioja	148	11,28	234	7,34
Castilla La Mancha	521	-6,29	1.806	17,65	Melilla	48	41,18	50	35,14
Cataluña	5.464	6,53	6.044	14,84	País Vasco	748	-0,27	1.287	26,42
Ceuta	22	46,67	66	0,00	P. de Asturias	742	6,00	1.556	13,66
C. de Madrid	2.181	-3,54	4.700	13,25	R. de Murcia	534	12,18	1.192	18,61

\* Los contratos se refieren al acumulado anual a lo largo de 2012 y su variación es con respecto a 2011. El desempleo se refiere a diciembre de 2012 y su variación es con respecto a diciembre de 2011.

Por Comunidades Autónomas, salvo la Comunidad Foral de Navarra, Castilla-La Mancha, Extremadura, Comunidad de Madrid y País Vasco, la contratación aumenta en todas ellas. Sin embargo los datos del desempleo se incrementan de forma generalizada, salvo

en Islas Balears que aporta el dato positivo al incrementar la contratación y disminuir las cifras de paro. La relación no siempre es directa al ser multicausal: subempleo, movilidad, egresados, etc. etc.



El factor flujo en cuanto a entradas y salidas del mercado de trabajo es uno de los mecanismos que mejor explican el comportamiento de una ocupación. El tránsito se haría entre las situaciones de empleo, desempleo e inactivo. La movilidad geográfica y ocupacional es una de las variables a tener en cuenta. Como se puede comprobar en el mapa superior, las mayores tasas de movilidad no se encuentran concentradas en una sólo zona, sino que se dispersan entre diversas provincias. Las comunidades autónomas con los saldos más altos de movilidad son Illes balears, Cataluña y Comunidad de Madrid.

Otros datos de interes de esta ocupación son los siguientes:

En primer lugar habría que destacar que en estos momentos de crisis económica y de incremento del desempleo, sobretodo de los jóvenes menores de 30

años, esta ocupación ha tenido un crecimiento interanual positivo en la contratación.

También es importante señalar que la tasa de estabilidad es superior a la del conjunto de las ocupaciones.

La eventualidad y la interinidad, en este orden, son las principales modalidades de contratación para la entrada en el mercado de trabajo.

La participación de los servicios públicos de empleo en la intermediación para la contratación es muy baja (1,33%). Las empresas de trabajo temporal intervienen en el 9,4% de la misma. Predominan las ofertas realizadas por la propia empresa del puesto ofertado, superando el 58% de las realizadas en este estudio y en las que se hace constar el tipo de empresa oferente. En el caso de los recepcionistas de hoteles, el tamaño de las empresas contratantes era pequeño o mediano.

### 3. Grupos ocupacionales, principales funciones y formación

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 estos estudios (egresados) en los últimos años, la formación profesional reglada o para el empleo que acreditan estos profesionales, y en su caso, los Certificados de Profesionalidad relacionados.

#### Grupos que comprende:

##### 4422 Recepcionistas de hoteles

44221010 Recepcionistas de hotel

#### Funciones que desempeñan:

Estos profesionales están encuadrados en la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-2011) en el Subgrupo de los *Recepcionistas de hoteles*, desempeñan las siguientes funciones principales: reciben y registran a los clientes en hoteles y otros establecimientos que suministran servicios de alojamiento, asignan habitaciones, entregan las llaves, suministran información sobre los servicios proporcionados, reservan habitaciones, mantienen un registro de las habitaciones disponibles, presentan las facturas a los clientes que abandonan el hotel y realizan el cobro.

#### Aspectos formativos:

Los aspectos formativos mantienen una relación con las competencias que se requieren en el mercado laboral, por ello la U.E. con el fin de homologar dichas competencias profesionales en todo su territorio, estableció los niveles de cualificación y en este perfil concretamente, corresponderían al nivel 3.

Se diplomaron en Turismo durante los últimos años, tanto procedentes de centros públicos como privados, un promedio de 4.302 personas, según datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística.

Titulación	Nº de egresados por curso académico					Promedio
	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Turismo (Diplomatura)	3.934	4.023	4.633	4.573	4.345	<b>4.302</b>
Hostelería y Turismo (FP grado medio)	3.155	3.090	3.447	3.253	-	<b>3.236</b>
Hostelería y Turismo (FP grado superior)	3.797	3.699	3.628	3.750	-	<b>3.719</b>

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

En la actualidad existe un Certificado de Profesionalidad en la *Familia profesional de Hostelería y Turismo (HOT)* que guarda relación con las áreas competenciales que se han venido señalando para los *Recepcionistas de hoteles* y que pueden ser de interés llegado el caso de necesitar certificar esta experiencia laboral.

[http://www.sepe.es/contenido/empleo\\_formacion/formacion/certificados\\_de\\_profesionalidad/HOT.html](http://www.sepe.es/contenido/empleo_formacion/formacion/certificados_de_profesionalidad/HOT.html)

Los certificados de profesionalidad, regulados por el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, son el instrumento de acreditación oficial de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales en el ámbito de la administración laboral. Acreditan el conjunto de competencias profesionales que capacitan para el desarrollo de una actividad laboral identificable en el sistema productivo sin que ello constituya regulación del ejercicio profesional. Se obtienen a través de dos vías:

- Superando todos los módulos que integran el certificado de profesionalidad.
- Siguiendo los procedimientos establecidos para la evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.