

ABRIL

2018.

Estudio sobre el

EMPLEO

EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL



Exceltur

*Alianza para
la excelencia turística*

Estudio sobre el

EMPLEO

EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL



INDICE DE CONTENIDOS

04	1. INTRODUCCIÓN
05	1.1. El turismo: un sector estratégico en la economía española
06	1.2. El turismo ante la necesidad de mejorar su imagen como empleador
07	1.3. Metodología del estudio
08	2. CONDICIONANTES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA SOBRE LOS RASGOS CARACTERÍSTICOS DEL EMPLEO
09	2.1. La irregularidad de la demanda: un factor intrínseco y estructural de la actividad turística
14	2.2. Prevalencia de la restauración entre la heterogeneidad de sectores vinculados a la actividad turística
17	2.3. Sector intensivo en mano de obra con alta concentración de empleados de base
22	2.4. Fragmentación del tejido empresarial y divergencia de prácticas de capital humano
24	3. FORTALEZAS DEL SECTOR TURÍSTICO COMO EMPLEADOR
26	3.1. Alto impacto del turismo en la generación de empleo
31	3.2. Sector con alta capacidad de integración de colectivos con problemas de inserción laboral
34	3.3. Salarios competitivos y alineados con otros sectores en los puestos de trabajo de base, por encima de la media europea
43	3.4. Positiva experiencia laboral en las posiciones turísticas
46	4. ÁMBITOS DE MEJORA DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN EL SECTOR
48	4.1. Necesidad de avanzar en la estabilidad del empleo
55	4.2. Necesidad de una mayor cualificación profesional en el personal de base
57	4.3. Necesidad de fijar las condiciones laborales de la externalización de actividades en el marco de la negociación colectiva
60	5. RECOMENDACIONES
68	ANEXOS
68	I. Listado de expertos y directivos que han participado en el estudio
70	II. Índice de gráficos
71	III. Listado de fuentes

1.

INTRODUCCIÓN

- 1.1.** EL TURISMO: UN SECTOR ESTRATÉGICO EN LA ECONOMÍA ESPAÑOLA
- 1.2.** EL TURISMO ANTE LA NECESIDAD DE MEJORAR SU IMAGEN COMO EMPLEADOR
- 1.3.** METODOLOGÍA DEL ESTUDIO



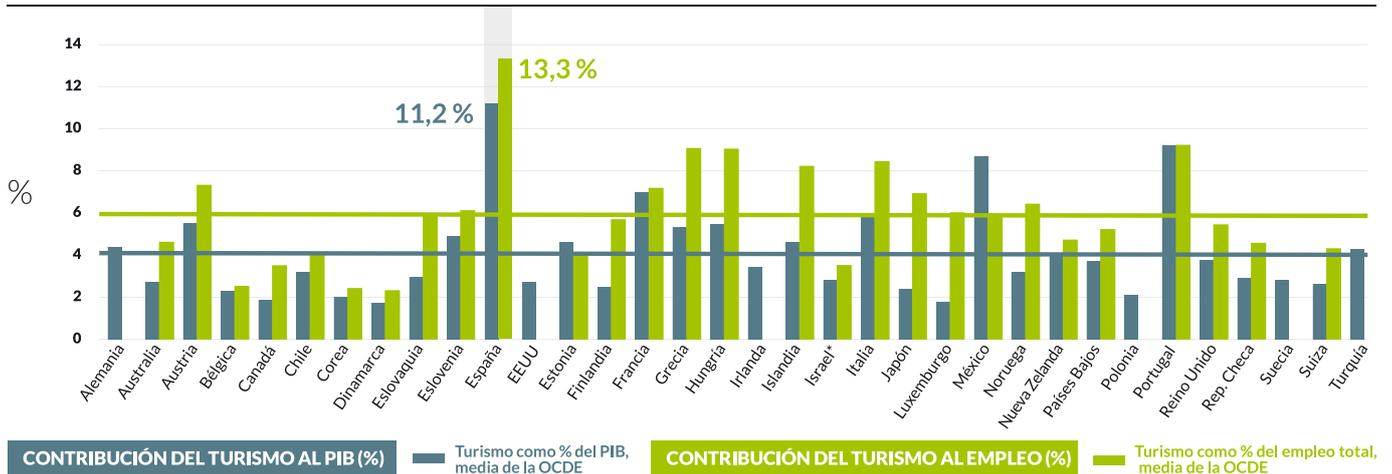
1.1. EL TURISMO: UN SECTOR ESTRATÉGICO EN LA ECONOMÍA ESPAÑOLA

El turismo es uno de los principales sectores de la economía española, a la que contribuye con 125.529 millones de euros, lo que supone el 11,2% del PIB¹. Dado que es intensivo en personas, esto se traduce en una aportación todavía superior como generador de empleo, creando el 13,3% del empleo nacional² gracias a los 2,5 millones empleados en las ramas relacionadas con el turismo³, a la cabeza de los países de la OCDE. Su carácter estratégico no sólo se basa en su papel central en el sistema económico y como motor del mercado laboral, sino también en su transversalidad y gran efecto de arrastre y multiplicador sobre el resto de actividades productivas, además de impulsor de la cohesión y el equilibrio territorial por su extensión sobre el conjunto de la economía española.

GRÁFICO 1

CONTRIBUCIÓN DEL TURISMO AL PIB Y AL EMPLEO DE LOS PAÍSES DE LA OCDE

FUENTE: OECD Tourism Trends and Policies 2016



El turismo contribuye adicionalmente a la mejora de la reputación internacional de España, por cuanto se posiciona tanto a nivel país como empresarialmente entre los líderes mundiales de la industria. Como reflejo de ello, el sector turístico español lidera el ranking de competitividad turística mundial elaborado por el *World Economic Forum*⁴, ocupa la segunda posición mundial por volumen de ingresos, con 54,5⁵ mil millones de euros, solo por detrás de EE.UU., y la tercera por número de turistas, con 75,6⁶ millones en 2016. Dentro de la Unión Europea, España es el destino turístico preferido⁷ y el estado miembro que mayores ingresos turísticos netos genera⁸.

El turismo es un sector dinámico que se encuentra en permanente transformación, lo cual exige una elevada capacidad de adaptación por parte de su industria para poder seguir avanzando en competitividad y valor social. Para ello uno de **los retos más relevantes es incrementar su reconocimiento entre la población y los responsables políticos**, en la actualidad muy por debajo de su elevada contribución socio económica e indudable prestigio internacional.

¹ Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). Cuenta Satélite de Turismo (CSTE).

² Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). Encuesta de Población Activa (EPA).

³ Agregación realizada por Turespaña, en su publicación de los datos de empleo generado por el sector a partir de la información de la EPA del INE.

⁴ World Economic Forum (WEF) (2015). The Travel & Tourism Competitiveness Index Ranking.

⁵ Ingresos por turismo publicados por el Banco de España.

⁶ Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). Encuesta de movimiento turístico en frontera (FRONTUR).

⁷ European Commission (2014) - Eurostat - Tourism statistics. España es el país de la UE con mayor número de pernoctaciones para no residentes en establecimientos de alojamiento turístico.

⁸ European Commission (2014) - Eurostat - Tourism statistics. Ingresos turísticos netos.

1.2. EL TURISMO ANTE LA NECESIDAD DE MEJORAR SU IMAGEN COMO EMPLEADOR

En el ámbito laboral, el turismo ha sido durante los últimos años el principal sector generador de empleo en España e integrador de colectivos con los mayores problemas de inclusión laboral y, sin embargo, una parte creciente de la sociedad no valora positivamente su notable contribución social, mientras se extienden episodios marginales y puntuales de rechazo ciudadano en algunos destinos (Barcelona, Mallorca, San Sebastián) durante su temporada punta. Además de los problemas sobrevenidos de percepción de congestión, en gran parte debidos al fenómeno descontrolado del alquiler de viviendas como alojamientos turísticos, esta situación procede del posicionamiento reputacional que tiene el sector como empleador, en gran medida explicado por la **falta de conocimiento de sus condicionantes estructurales**, a la vez que de la **existencia de algunas prácticas laborales, que sin duda aún tienen un notable recorrido de mejora** en algunas ramas de actividad y empresas del sector.

En este contexto y ante la situación experimentada en el verano de 2016 que se ha mantenido en 2017, **Exceltur**⁹ puso en marcha en noviembre de dicho año el presente estudio encaminado a realizar un diagnóstico riguroso sobre el empleo en el sector turístico español, que analice y evalúe sus características, fortalezas y áreas de mejora, con el fin de identificar un conjunto de posibles medidas y recomendaciones que contribuyan a mejorar la calidad del empleo y el posicionamiento reputacional del sector como buen empleador ante los trabajadores, las administraciones, la opinión pública y la sociedad, en general.

La exposición de los contenidos del trabajo realizado y de las recomendaciones más relevantes que emanan del mismo se exponen siguiendo la siguiente estructura:

Capítulo 1 Introducción

Capítulo 2 Condicionantes de la actividad turística sobre los rasgos característicos del empleo.

En el mismo se explican los factores inherentes a la propia actividad turística y a la composición del mercado, que influyen de manera directa en el volumen y las características del empleo que genera el sector en su conjunto.

Capítulo 3 Fortalezas del sector turístico como empleador.

Capítulo en el que se desgranar las principales contribuciones que realiza el sector en la economía española y los rasgos más positivos que demuestra como generador de empleo.

Capítulo 4 Ámbitos de mejora de las prácticas laborales en el sector.

Se enuncian los principales retos o palancas de cambio para la mejora del empleo turístico en España.

Capítulo 5 Recomendaciones.

Se incluyen diversas medidas orientadas a la mejora sostenible del empleo en el sector, así como para incrementar su reputación a medio y largo plazo, consolidando de esta forma su reconocimiento como mejor empleador.

⁹ Exceltur es una asociación sin ánimo de lucro. Desde su creación en 2002 dos de sus grandes objetivos-ejes de actuación han sido: por una parte, potenciar un mayor conocimiento socio-económico de lo que aporta y representa el turismo como principal sector de la economía española; y, por otra, propiciar los mayores niveles de competitividad que consoliden un liderazgo y crecimiento rentable y sostenible de la actividad turística en España. La asociación está formada por 23 de las más relevantes empresas de toda la cadena de valor turística y de los subsectores del transporte aéreo, ferroviario, marítimo y terrestre, alojamiento, agencias de viajes y tour operadores, medios de pago, alquiler de coches, hospitales turísticos y centrales de reservas/GDS.

1.3. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

El diagnóstico del empleo en el sector turístico se ha realizado focalizando la atención en el volumen y la calidad de las condiciones laborales. Para ello, se ha utilizado una **metodología basada en el análisis de datos cuantitativos cerrados con la información disponible a 31 de diciembre de 2017, apoyada en otras fuentes de corte cualitativo** desarrolladas adhoc para el trabajo durante su fase de realización a lo largo de 2017.

Análisis de información cuantitativa

El estudio está sustentado en:

- **Datos estadísticos generales de las principales fuentes oficiales del mercado de trabajo.**
Encuesta de Población Activa, Afiliación a la Seguridad Social, Encuesta de Estructura Salarial y su comparación con datos europeos publicados por Eurostat.
- **Explotaciones adhoc de la Encuesta de Población Activa y tratamiento de los microdatos de la Encuesta de Estructura Salarial** para analizar y presentar información inédita sobre el sector en su conjunto y las ramas de actividad más relevantes.
- **Estudios e informes elaborados por organismos públicos y privados de ámbito nacional e internacional.**

Entrevistas personales y Focus Group (información cualitativa)

Dirigidos por la Empresa de Consultoría especializada en Recursos Humanos, People Matters, con la participación de más de 60 profesionales del sector canalizados a través de:

- **Entrevistas personales**
Han participado una amplia variedad de profesionales de recursos humanos, directivos de compañías públicas y privadas, propietarios de pequeños establecimientos, líderes de opinión, abogados expertos del sector turístico, agentes sociales y miembros de la administración pública, para enriquecer con sus distintos puntos de vista y proporcionar una visión global de las características del empleo en el sector turístico. Los profesionales que han intervenido se detallan en el anexo.
- **Focus group**
En los que han participado profesionales que trabajan en las ocupaciones más representativas del sector (camareros, ayudantes de camarero, barman/barwoman, montadores, gobernantas, sub-gobernantas y camareras de piso) pertenecientes a una variedad de empresas (hoteles y restauración), entre ellas grandes cadenas y pequeños establecimientos. Se han realizado *focus group* con diversos perfiles demográficos en Madrid y Palma de Mallorca para obtener información específica del turismo de núcleo urbano y de costa, respectivamente.

2.

CONDICIONANTES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA SOBRE LOS RASGOS CARACTERÍSTICOS DEL EMPLEO

- 2.1.** LA IRREGULARIDAD DE LA DEMANDA: UN FACTOR INTRÍNSECO Y ESTRUCTURAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
- 2.2.** PREVALENCIA DE LA RESTAURACIÓN ENTRE LA HETEROGENEIDAD DE SECTORES VINCULADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA
- 2.3.** SECTOR INTENSIVO EN MANO DE OBRA CON ALTA CONCENTRACIÓN DE EMPLEADOS DE BASE
- 2.4.** FRAGMENTACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL Y DIVERGENCIA DE PRÁCTICAS DE CAPITAL HUMANO



Las empresas relacionadas con el turismo se ven afectadas por una serie de factores estructurales e intrínsecos a la propia actividad turística, sobre los que es difícil actuar desde el sector. La mayor parte de ellos tienen una traslación directa sobre las condiciones del empleo que se genera, que en gran medida se encuentran detrás de muchas de las críticas que se achacan al sector en el ámbito laboral y, en consecuencia, de la imagen que se traslada del mismo a la sociedad.

La comprensión de estos factores es clave para valorar de manera más equitativa las notables fortalezas y debilidades de las actividades turísticas como generadoras de empleo frente a otras actividades económicas, así como su determinante papel como sector generador de prosperidad y cohesión territorial. Los factores más importantes que afectan a la dimensión laboral del sector turístico que se desarrollan en este capítulo son las siguientes:

- **La irregular distribución mensual, semanal e incluso diaria de la demanda turística**, que condiciona las características del empleo que se genera por la necesidad de introducir instrumentos de flexibilidad en la gestión de los recursos humanos.
- El gran peso e **importancia cuantitativa de la restauración entre la heterogeneidad de sectores vinculados a la actividad turística** (distribución, transporte, alojamiento y ocio), que determina buena parte de los rasgos laborales que se le atribuyen al sector en su conjunto y que no rigen en muchos de los demás subsectores turísticos.
- La **intensidad de empleados de base** que conforman la mayor parte de la masa laboral en los sectores de mayor tamaño y más relacionados con la actividad turística (restauración, principalmente) y sus implicaciones en el análisis de las distintas estadísticas laborales (especialmente la vinculadas a los contratos y condiciones salariales) y su comparación con otros sectores.
- La **mayoritaria fragmentación del tejido empresarial** y el predominio de pequeñas empresas (menos de 10 empleados) y autónomos, que permite extender la actividad turística por todo el territorio, dotando de flexibilidad y capacidad de resistencia frente a las etapas de crisis, por su carácter familiar, pero que, a la vez, se caracterizan por un menor desarrollo y profesionalización en la gestión del capital humano.

2.1. LA IRREGULARIDAD DE LA DEMANDA UN FACTOR INTRÍNSECO Y ESTRUCTURAL DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La fuerte variabilidad temporal de la demanda turística es una de las principales características que afectan a las empresas relacionadas con el turismo y a los rasgos del empleo que generan, que no es tan acusado en otros sectores de la economía española. **La necesidad de prestar servicios a diferentes volúmenes de demanda que resulta imprevisible a lo largo del año, de la semana o incluso dentro del mismo día impide a muchas empresas garantizar una mayor la estabilidad de las plantillas e introduce la obligación de disponer de instrumentos de contratación flexible para adaptarse a esta circunstancia.**

La afluencia turística y los múltiples servicios que demandan los turistas se distribuyen de forma irregular en distintos momentos del año y, por su naturaleza, no son inventariables o acumulables (una noche de hotel que no se vende o un evento que no se organiza no se acumula para otra ocasión), lo que complica la gestión de los recursos humanos dedicados a su prestación. Los casos más destacados que ayudan a entender esta realidad y sus implicaciones sobre el modelo de gestión del personal son los siguientes:



Variabilidad de la demanda durante el año

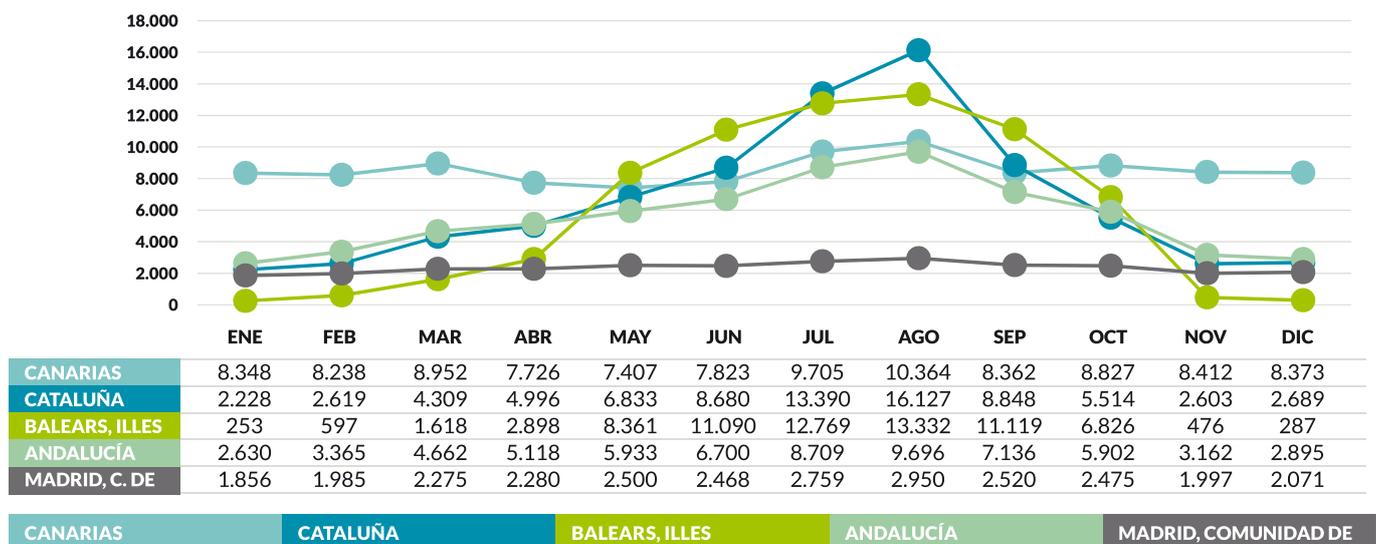
Debido a la vinculación de la llegada de turistas al atractivo climático y a la incidencia del calendario laboral, la demanda turística se multiplica durante los meses de verano y durante las celebraciones de la Navidad, la Semana Santa o los principales festivales, provocando una marcada estacionalidad. Sirva como referencia que, en media, en España la demanda en los hoteles españoles durante el mes de agosto es 3,2 veces superior a la que se produce en enero. Esta situación es especialmente relevante en los destinos vacacionales de la costa peninsular, donde se concentra el volumen más importante de la demanda turística y consecuentemente del empleo.

GRÁFICO 2

PERNOCTACIONES HOTELERAS SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA EN 2016

(DATOS EN MILES DE PERSONAS)

FUENTE: Exceltur a partir de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) del INE (2016)



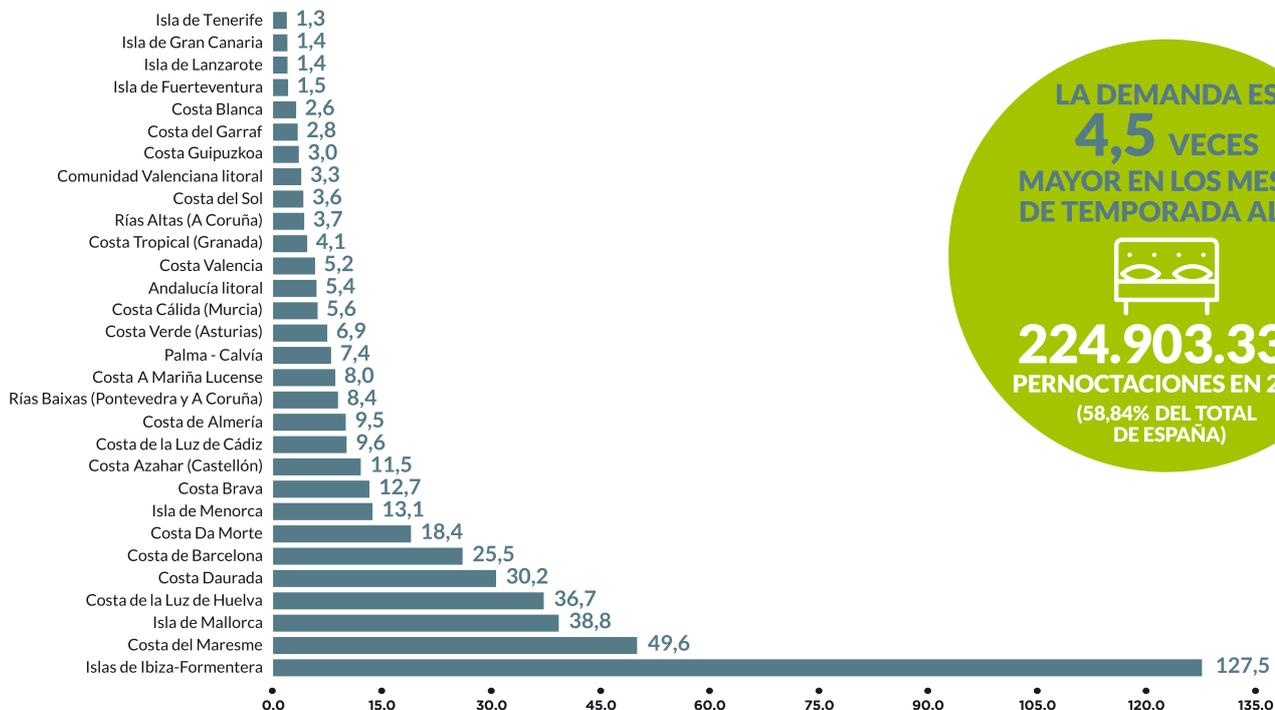
En Baleares, por ejemplo, la comunidad autónoma española con mayor volumen de oferta alojativa reglada, la demanda turística medida a través del número de pernoctaciones en hoteles en los meses de verano (julio-agosto) es 50 veces mayor respecto a los meses de menor actividad (enero-febrero), con datos oficiales de la EOH del INE relativa a 2016. Esta realidad se produce igualmente en la mayor parte de destinos, tanto en las principales ciudades turísticas españolas como, sobre todo, en las mayores zonas de turismo vacacional de costa (ver gráficos adjuntos de los 30 principales urbanos y vacacionales)

Los efectos de esta situación, reflejada en las cifras del alojamiento, se trasladan igualmente sobre el resto de actividades de la cadena de valor dependientes del turismo, condicionando los rasgos del empleo en las ramas de alojamientos, restaurantes, empresas de transporte, de alquiler de coches, comercios o actividades de ocio.

GRÁFICO 3

ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA DE LAS PRINCIPALES ZONAS VACACIONALES (2016)
Proporción entre el mes con mayor nº de pernoctaciones y el de menor

FUENTE. Exceltur con datos de la EOH (INE) 2016. 224.903.333 es el número de pernoctaciones en hoteles registrado en las zonas vacacionales de Baleares, Canarias, Andalucía litoral, Cataluña litoral, Comunidad Valenciana litoral, Costa Verde (Asturias), Costa Da Morte, Costa A Mariña, Rías Altas, Rías Baixas, Costa Cálida, Costa Gipuzkoa y Costa Bizkaia.



LA DEMANDA ES
4,5 VECES
 MAYOR EN LOS MESES
 DE TEMPORADA ALTA

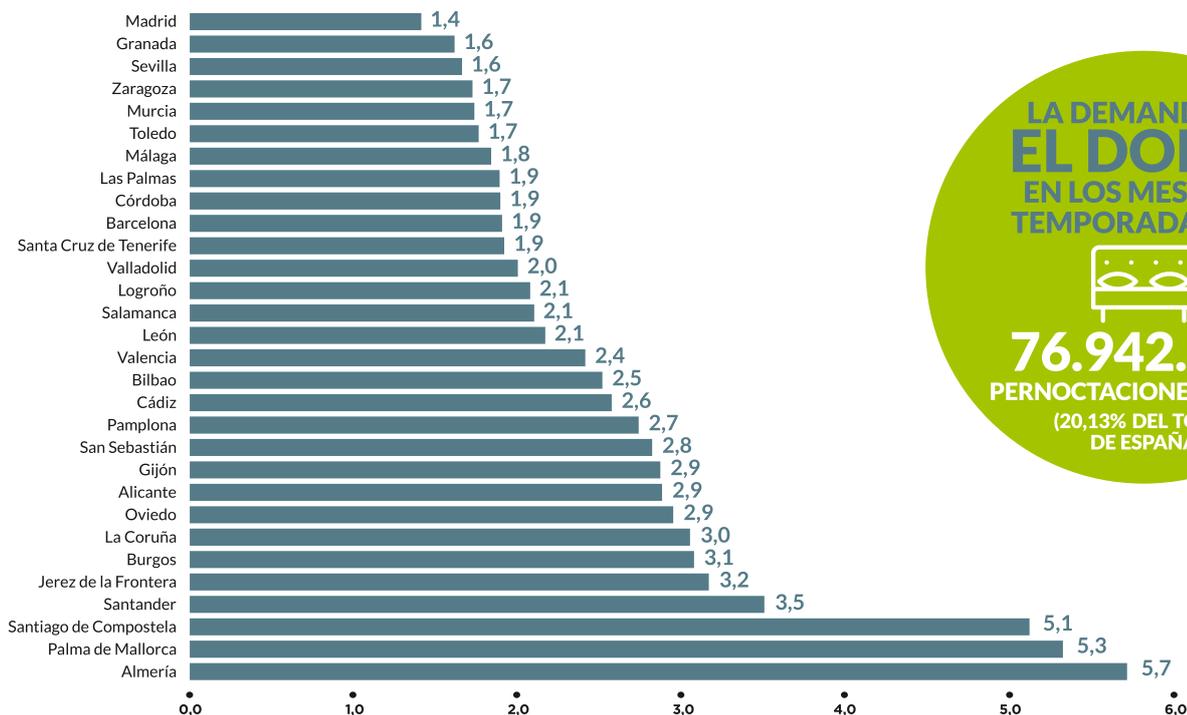
224.903.333
 PERNOCTACIONES EN 2016
 (58,84% DEL TOTAL
 DE ESPAÑA)

GRÁFICO 4

ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA DE LOS 30 PRINCIPALES DESTINOS URBANOS POR VOLUMEN DE PERNOCTACIONES (2016)

Proporción entre el mes con mayor nº de pernoctaciones y el de menor

FUENTE. Exceltur con datos de la EOH (INE) 2016. 76.942.308 es el número de pernoctaciones en hoteles registrado en 2016. Los datos para Palma de Mallorca hacen referencia a las pernoctaciones del Palma Urbano (URBANTUR 2016) con datos de 2015.



LA DEMANDA ES
EL DOBLE
 EN LOS MESES DE
 TEMPORADA ALTA

76.942.308
 PERNOCTACIONES EN 2016
 (20,13% DEL TOTAL
 DE ESPAÑA)



Variabilidad de la demanda entre semana

En zonas urbanas la demanda turística se concentra en los días centrales de la semana debido a su fuerte vinculación a las actividades de negocios y celebración de congresos, mientras los fines de semana y especialmente el domingo, los niveles de ocupación bajan notablemente salvo en ciudades turísticas, donde el crecimiento de demanda de "weekend", está reactivando la ocupación de las noches de viernes y sábado. Una situación similar, pero en sentido inverso de la semana, se produce en entornos rurales, donde la afluencia turística asociada a escapadas se limita a los viernes y sábados, reduciéndose sensiblemente en el resto de la semana.



Variabilidad de la demanda a lo largo del día

Casi todas las ramas de actividad de la cadena de valor turística se ven sometidos a eventos excepcionales de duración diaria. Los hoteles y restaurantes se ven condicionados por la organización de eventos puntuales: como reuniones de empresa, fiestas, celebraciones, pero también por la distribución irregular de la actividad a lo largo del día, como servir desayunos, comidas y cenas. En la misma línea, la actividad de los operadores en aeropuertos urbanos, como las empresas de handling o de alquiler de coches, han de gestionar los movimientos masivos de primera hora de la mañana y media tarde, con la baja actividad de las horas valle de media mañana y última hora de la noche.

A pesar de esta situación, **la oscilación del empleo generado por las empresas turísticas es muy inferior a la volatilidad y variaciones de la demanda, reflejando el esfuerzo general del sector por equilibrar mejor la relación entre la estabilidad del empleo y las fluctuaciones de la demanda.** Ello se refleja en los datos de los diversos sectores relacionados con la cadena de valor turística para los cuales se dispone de información sobre su demanda y el empleo. Concretamente:

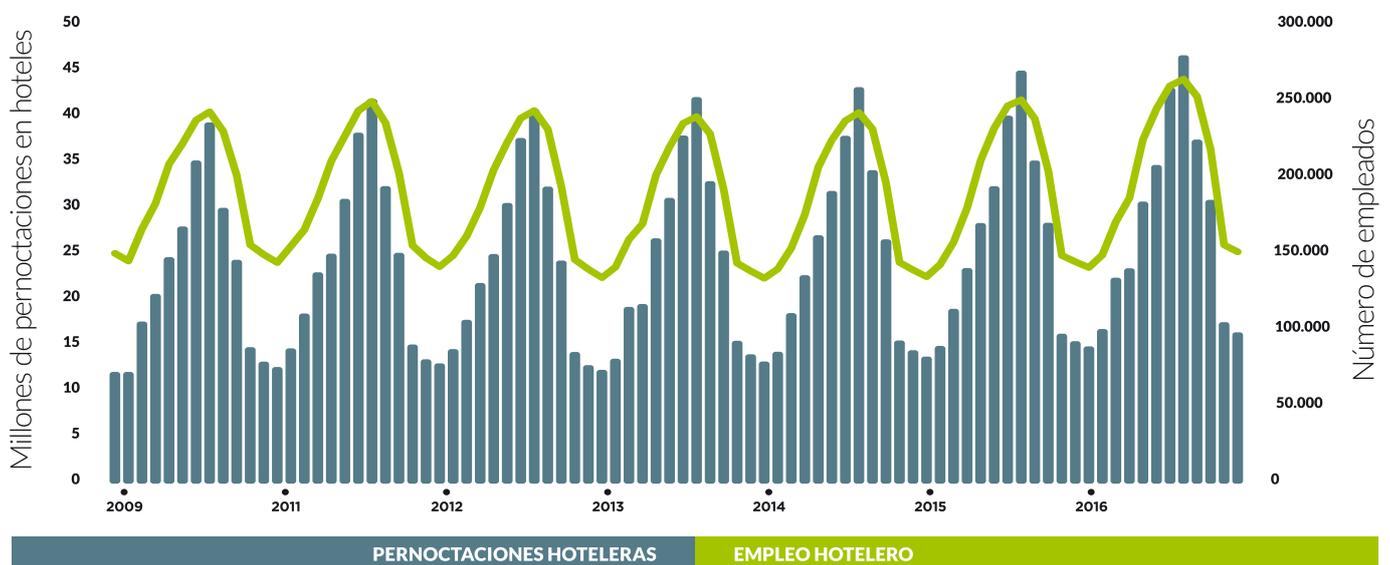


En el alojamiento hotelero, mientras que en el mes de agosto, como se ha mencionado, en toda España hay tres veces más demanda (3,2) que en el mes de enero, las plantillas se mantienen más estables y el ajuste a la baja en el empleo es de solo un 1,8.

GRÁFICO 5

RELACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y EL EMPLEO EN EL SECTOR HOTELERO

FUENTE: Exceltur con datos de la EOH (INE)





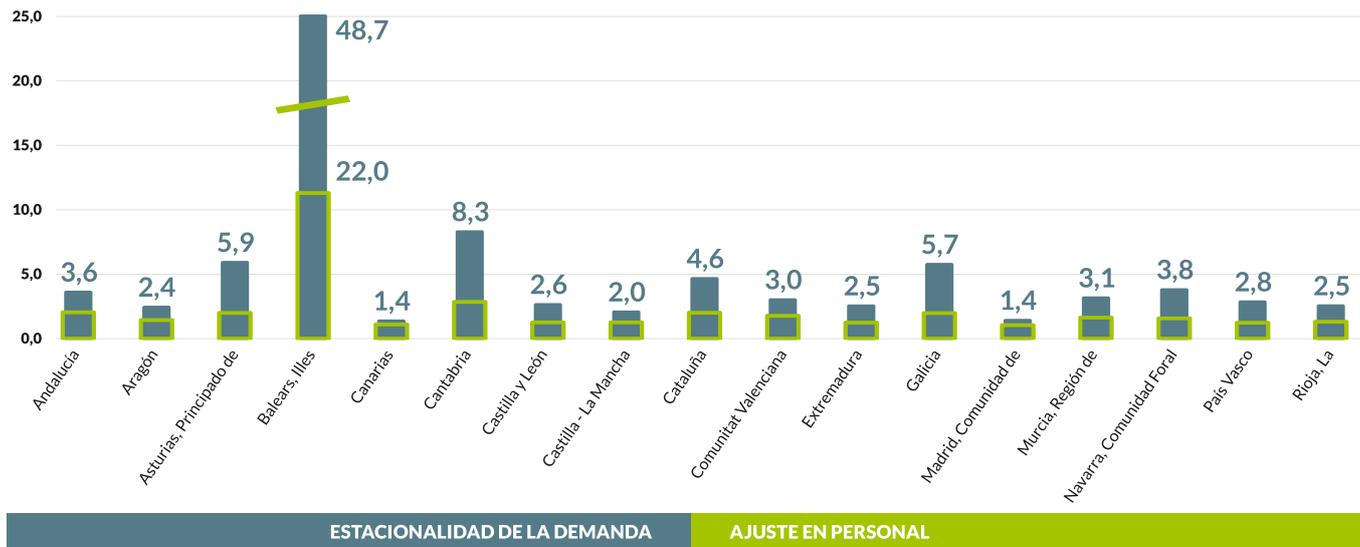
Esta realidad es similar en las principales comunidades autónomas de especialización turística, donde la oscilación de las plantillas es muy inferior a la de la demanda (ver gráfico adjunto).

GRÁFICO 6

RELACIÓN DEL AJUSTE EN PERSONAL Y LA ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA POR CCAA (2016)

Proporción entre el mes con mayor nº de pernoctaciones/personal y el de menos

FUENTE. Exceltur con datos de la EOH (INE)



ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA

AJUSTE EN PERSONAL

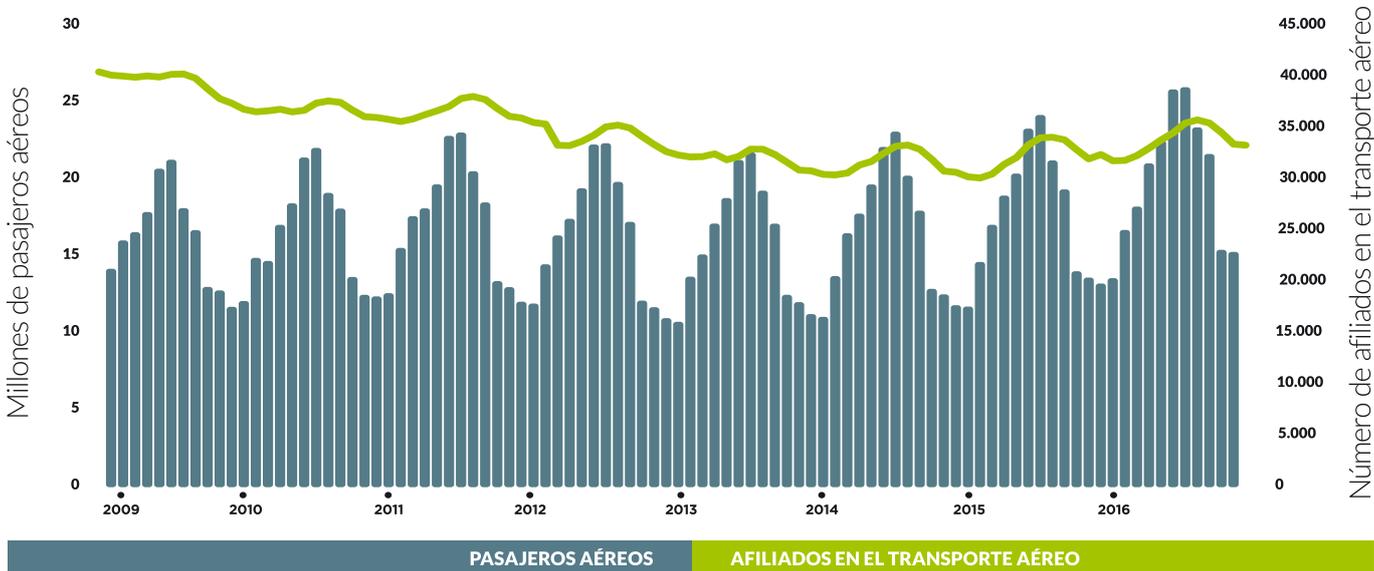


En el caso del transporte aéreo, mientras el número de pasajeros del mes de agosto dobla al del mes de enero, el empleo se mantiene notablemente estable a lo largo del año (ver gráfico adjunto).

GRÁFICO 7

RELACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y EL EMPLEO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO

FUENTE. Exceltur con datos de Afiliación a la Seguridad Social y AENA



PASAJEROS AÉREOS

AFLIADOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

Si bien la estacionalidad es una característica estructural de la demanda turística los distintos agentes turísticos vienen realizando importantes esfuerzos de diversificación para su reducción, habiéndose producido avances significativos en los últimos años. La apuesta por impulsar productos no vinculados al clima o al calendario laboral, a través de la inversión (en infraestructuras de congresos o en la organización de eventos) o al apoyo y apuesta a segmentos de demanda menos expuestos a las obligaciones laborales (el Programa de viajes del IMSERSO) han servido para minorar este rasgo tan determinante de la actividad y de efectos directos sobre el empleo. En esta línea, diversificar allí donde sea posible en nuevas líneas de productos turísticos para profundizar en una paulatina reducción de la estacionalidad y mantener activos los negocios en los momentos valle repercutirá positivamente en la estabilidad del empleo, incrementando la contratación fija, e influirá en la misma medida en mejorar la reputación del sector como buen empleador¹⁰.

En resumen:

La regularidad intrínseca al comportamiento de la demanda turística impone una limitación a las empresas dependientes de su actividad, por cuanto impide optimizar sus instalaciones, a la vez que complica la gestión del personal y obliga a disponer de plantillas variables y fórmulas de contratación temporal y parcial para afrontarla. Como consecuencia de ello, la actividad turística se ve caracterizada respecto a otros sectores por:

- Una mayor presencia de contratos temporales.
- Un mayor uso de jornadas parciales.
- Una mayor dificultad de aplicar programas y planes continuos de formación.
- Una mayor complejidad de la gestión laboral.

2.2. PREVALENCIA DE LA RESTAURACIÓN ENTRE LA HETEROGENEIDAD DE SUBSECTORES VINCULADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

La heterogeneidad de sectores que componen la cadena de valor del turismo y la importancia que en términos cuantitativos ostenta en las cifras de empleo la restauración, condiciona los rasgos del empleo atribuido al sector en su conjunto y, por tanto, su imagen como empleador.

El turismo es un sector complejo de analizar, por cuanto en él participan diversos subsectores de actividad económica diferentes y con características y perfiles profesionales muy distintos. Ello se debe a que el turismo es una actividad económica de demanda, definida por los viajes y diversos servicios que en ellos consumen los turistas y las empresas que los prestan y donde realizan el gasto.

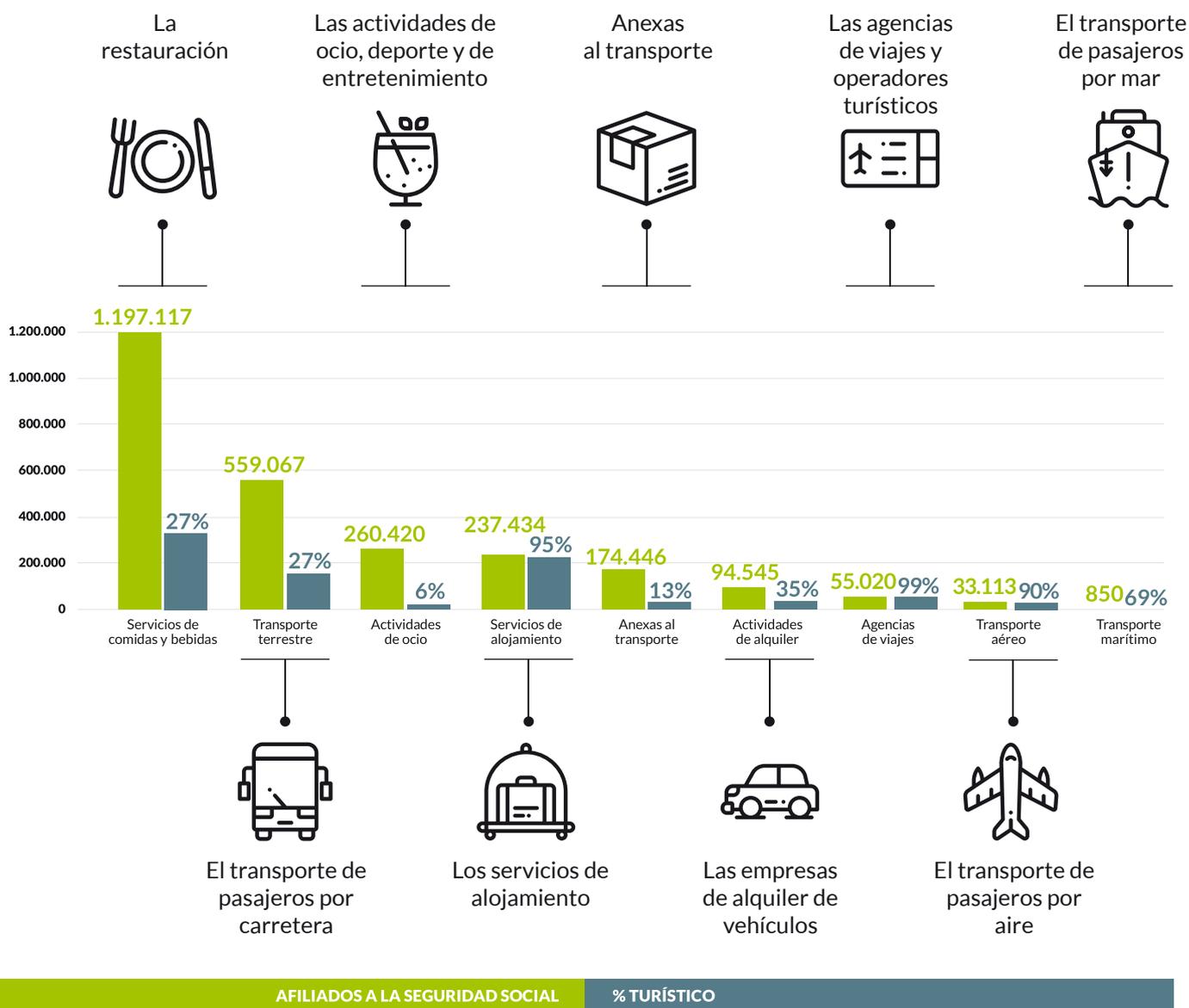
¹⁰En el capítulo de recomendaciones se incorporan algunas sugerencias en esta línea.

Siguiendo esta realidad, la Organización Mundial del Turismo incluye como ramas de actividad económica dependientes del turismo¹¹ aquellas en las que una parte relevante de su producción depende del gasto que realizan los turistas. Se trata, en definitiva, de aquellas ramas de actividad que se asocian al sector por estar en contacto directo con los turistas y condicionan la visión de la sociedad, por cuanto forman parte de la que se califican como turísticas en la publicación de las distintas estadísticas y análisis realizados sobre el mercado de trabajo y la creación de empleo de las empresas turísticas. Concretamente y ordenados por volumen de empleo las ramas turísticas son:

GRÁFICO 8

EMPLEO EN LOS SECTORES VINCULADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN 2016 Y SU % DE DEPENDENCIA TURÍSTICA Afiliados a la Seguridad Social

FUENTE. Exceltur con datos de Afiliación a la Seguridad Social y la CSTE (INE) 2016



¹¹La denominación concreta establecida por la OMT es la de "Ramas Características".

De todos ellos el más relevante con diferencia por **volumen de empleo es el de la restauración que representa con 1,2 millones de empleos casi la mitad del empleo turístico (el 45,8%)**, de forma que sus características y condicionantes laborales afectan en gran medida la imagen del conjunto del sector. No obstante, es necesario destacar que **una parte relevante de su actividad no tiene ninguna vinculación real con el turismo**, por cuanto no está asociado al consumo que realizan los propios turistas sino los residentes (es el caso bares y restaurantes en zonas residenciales o cafeterías en polígono industriales) y además es extremadamente complejo su análisis, por la dificultad de identificar los trabajadores turísticos de los que no lo son. Concretamente, de toda la producción y el empleo del sector de la restauración en España, sólo el 27% está directamente vinculado al turismo, según la Cuenta Satélite del Turismo que elabora el INE, si bien sus cifras globales se asimilan equívocamente en su totalidad al turismo en cada publicación de una estadística sobre el mercado laboral¹².

Se trata de una situación similar a otras actividades como la del transporte terrestre de viajeros (donde el 27% es turístico), vinculado al uso del transporte público en los lugares de residencia o las actividades del ocio (un 6%). De hecho, según la misma fuente, tan sólo en el caso de los servicios de alojamiento, de las agencias de viajes y del transporte aéreo casi toda su actividad y empleo están directamente vinculadas y depende del turismo.

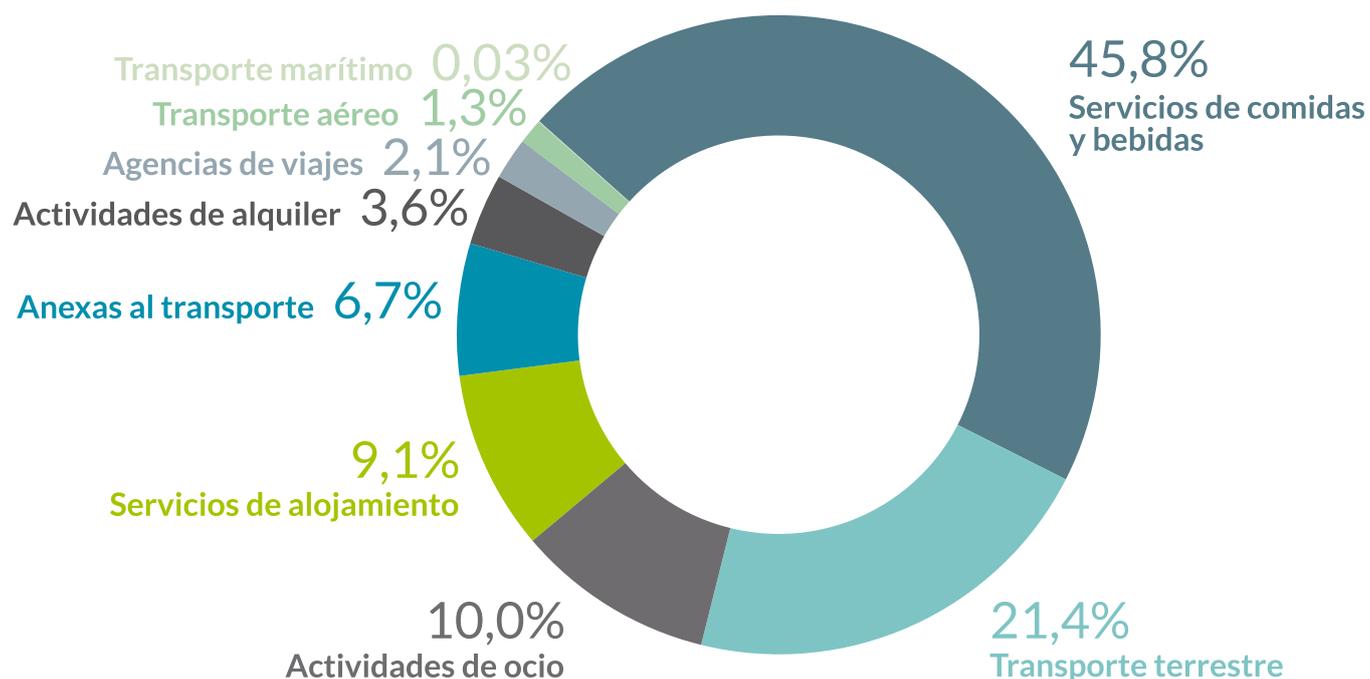
En sentido contrario, **existe una parte significativa del empleo dependiente del turismo que no se recoge en las estadísticas y análisis sobre el sector, pero que no existiría sin su actividad. Se trata de puestos de trabajo y perfiles profesionales generalmente de elevado nivel de formación** concentrados, entre otras, en la rama de servicios a empresas que trabajan para el sector (consultoría, marketing, ingeniería, informática) y en los empleos relacionados con la planificación y la gestión turística de los destinos por parte de las diversas AA.PP. La mayor parte de ellos son empleos cualificados que forman parte de la capacidad de arrastre que ejercen las actividades turísticas sobre otros sectores y que el INE en la Cuenta Satélite de Turismo cifra en el 41,4%. No obstante, estos puestos de trabajo no se incluyen en los datos de empleo generado por el sector turístico y, por tanto, no repercuten en la mejora de su imagen global.

GRÁFICO 9

DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO TURÍSTICO POR RAMAS DE ACTIVIDAD

Datos de afiliados a la Seguridad Social a 2 dígitos CNAE

FUENTE. Exceltur con datos de Afiliación a la Seguridad Social a 2 dígitos de la CNAE (2016).



¹² La propia Turespaña en la explotación de los datos de la EPA incluye todo el empleo de la restauración como turístico, lo que junto con el resto de ramas características supone los 2,5 millones de empleos manejados como turísticos a efectos de este estudio.

Como resumen, la caracterización del sector descrita en este apartado hace que:

- En la imagen y los rasgos generales del empleo del sector, tenga una elevada incidencia la realidad de la restauración y, en menor medida, del alojamiento y el resto de subsectores.
- No se aprecie la contribución del sector en la generación de empleo de alto valor añadido en actividades pertenecientes a otros sectores que, si bien no se engloban en los incorporados en la definición de turismo, su existencia depende directamente de la actividad del sector turístico.

2.3. SECTOR MUY INTENSIVO EN MANO DE OBRA CON UNA ALTA CONCENTRACIÓN DE EMPLEADOS DE BASE

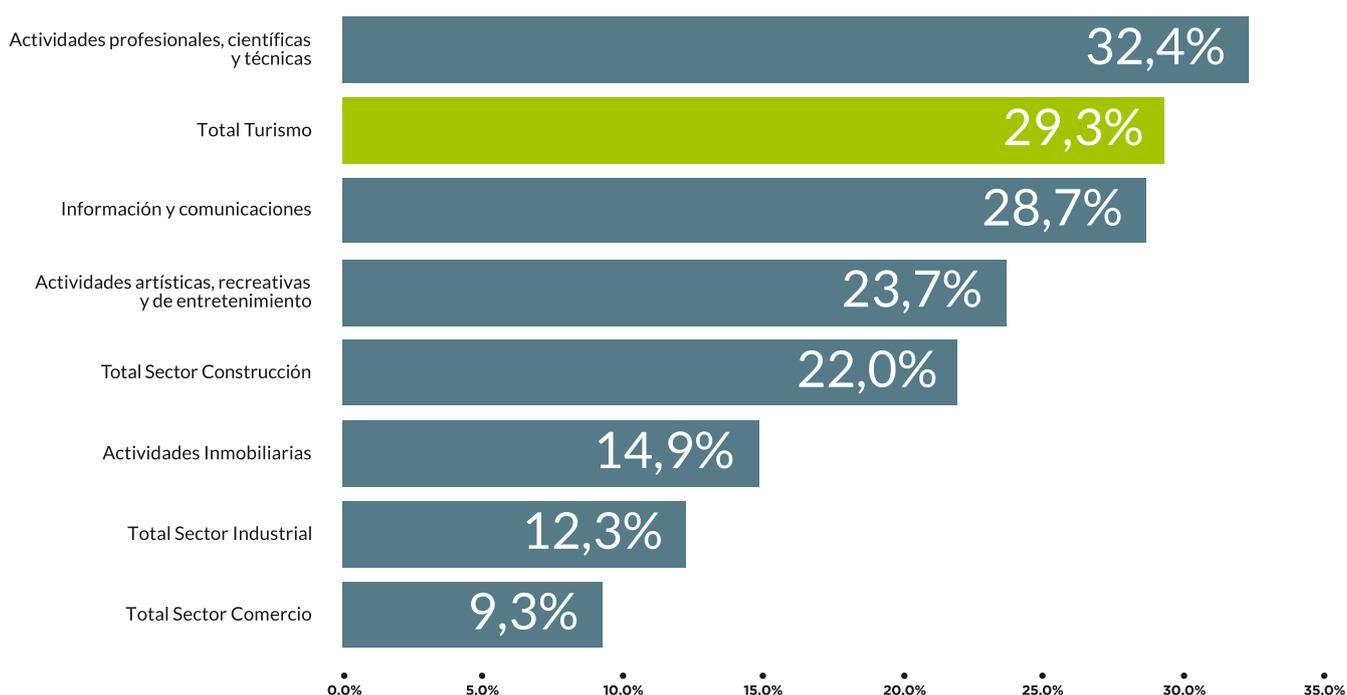
La fuerte vinculación y necesidad de un contacto directo para la prestación de un servicio personal al turista hace que las empresas relacionadas con el sector sean intensivas en la creación de empleo. Concretamente, las empresas turísticas de los sectores característicos del turismo generaban 2,5 millones de empleos en 2016 y sus gastos de personal superaban el 29% de su cifra de negocios, lo que supone un peso de la rúbrica de personal en el escandallo de costes muy superior al de otros sectores de actividad: el 22% sobre cifras de negocio en construcción; el 12,3% en la industria o el 9% en el comercio, por ejemplo.

GRÁFICO 10

GASTOS DE PERSONAL SOBRE LA CIFRA DE NEGOCIOS POR SECTORES (2015)

% del gasto en personal sobre el total de la cifra de negocios

FUENTE. Exceltur con datos de la Estadística Estructural de Empresas del sector industrial, servicios y comercio (INE) y de la Estructura de la Industria de la Construcción (Ministerio de Fomento) (2015)

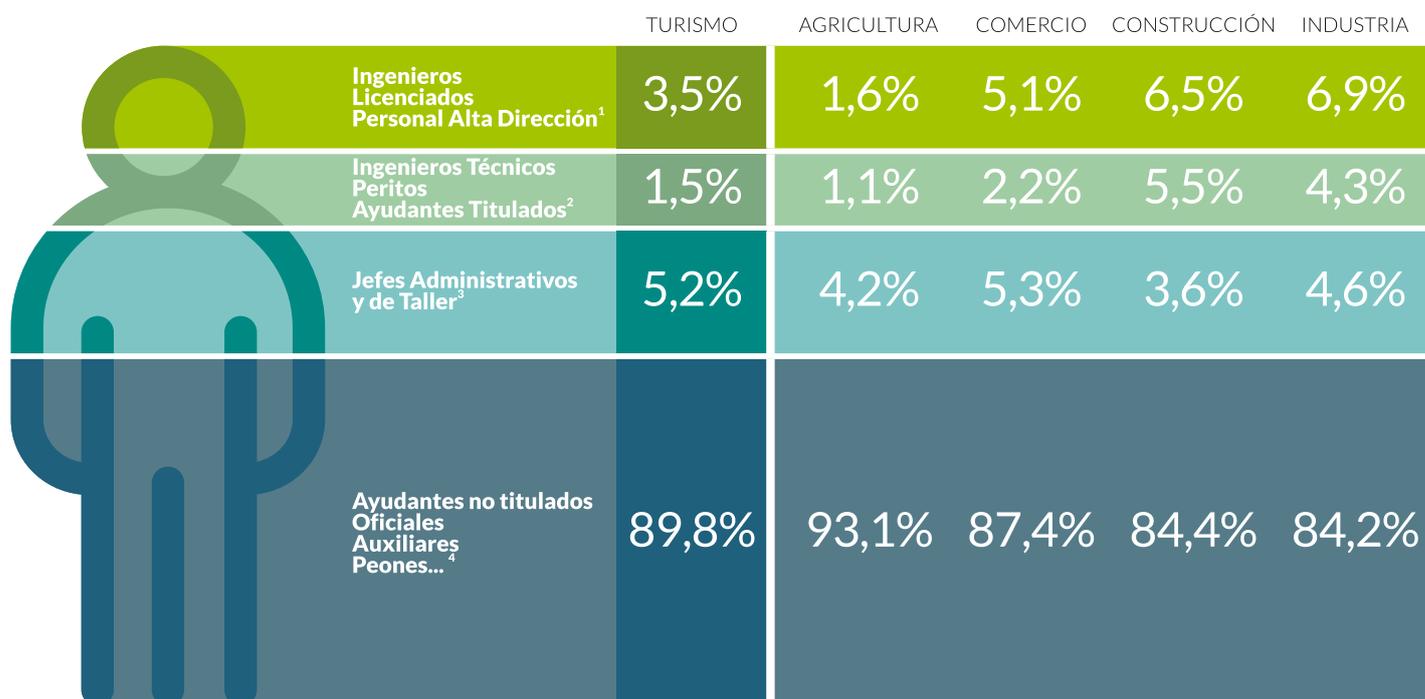


El contacto directo y la relación personal en la prestación de la mayoría de servicios de las ramas vinculadas al turismo explica que la mayor parte del empleo se concentre en puestos de trabajo de base, en comparación con otros sectores de actividad. Este rasgo hace que el turismo sea uno de los sectores que presenta una mayor concentración de empleados en los grupos inferiores de la clasificación por categorías de la Seguridad Social¹³ correspondiente a dichos empleados de base; un 89,8%, sólo superado entre los grandes sectores de la economía española por la agricultura, con un 93,1%, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

GRÁFICO 11

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES. TURISMO VS RESTO DE SECTORES DE ACTIVIDAD

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015.



¹ Categorías profesionales que se corresponden con el Grupo de Cotización 1 del Régimen General de la Seguridad Social.

² Categorías profesionales que se corresponden con el Grupo de Cotización 2 del Régimen General de la Seguridad Social.

³ Categorías profesionales que se corresponden con el Grupo de Cotización 3 del Régimen General de la Seguridad Social.

⁴ Los Grupos de Cotización del 4 al 11 tienen la misma base de cotización mínima y se corresponden a las siguientes categorías profesionales: Ayudantes no titulados, Oficiales Administrativos, Subalternos, Auxiliares Administrativos, Oficiales de primera y segunda, Oficiales de tercera y Especialistas, Peones, Trabajadores menores de 18 años.

¹³ Se trata de los pertenecientes a grupos de cotización del 4 al 11 recogidos por la estadística de afiliación a la Seguridad Social, en los que se clasifican los Ayudantes no Titulados, Oficiales, Auxiliares, Peones, etc.

El volumen y la mayor proporción de trabajadores de base del sector viene de nuevo muy determinado por la relevancia de la restauración, que condiciona la visión global del conjunto del turismo. De hecho, el resto de ramas de actividad englobadas en el turismo y particularmente el sector del alojamiento, el de las actividades de ocio y, sobre todo, el del transporte de viajeros, presentan una estructura laboral más equilibrada por categorías laborales, con una mayor presencia de mandos intermedios y equipos directivos, incluso superior a otros grandes sectores con mejor reputación, como el sector industrial.

GRÁFICO 12

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES. RAMAS DE ACTIVIDAD DEL TURISMO

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015.

TURISMO	SERVICIOS DE COMIDAS Y BEBIDAS	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	TRANSPORTE DE VIAJEROS	OTRAS ACTIVIDADES
Ingenieros Licenciados Personal Alta Dirección ¹	0,7%	3,7%	8,1%	5,0%
Ingenieros Técnicos Peritos Ayudantes Titulados ²	0,2%	1,2%	2,7%	3,8%
Jefes Administrativos y de Taller ³	2,8%	10,9%	5,5%	7,8%
Ayudantes no titulados Oficiales Auxiliares Peones... ⁴	96,3%	84,2%	83,7%	83,4%



¹ Categorías profesionales que se corresponden con el Grupo de Cotización 1 del Régimen General de la Seguridad Social.

² Categorías profesionales que se corresponden con el Grupo de Cotización 2 del Régimen General de la Seguridad Social.

³ Categorías profesionales que se corresponden con el Grupo de Cotización 3 del Régimen General de la Seguridad Social.

⁴ Los Grupos de Cotización del 4 al 11 tienen la misma base de cotización mínima y se corresponden a las siguientes categorías profesionales: Ayudantes no titulados, Oficiales Administrativos, Subalternos, Auxiliares Administrativos, Oficiales de primera y segunda, Oficiales de tercera y Especialistas, Peones, Trabajadores menores de 18 años.

El gran peso de los trabajadores de base y la notable incidencia agregada de la restauración impide que se reconozca una serie de características del sector, donde especialmente destacan:

- **La amplia y creciente dotación de un personal cualificado de directivos, mandos intermedios y técnicos**, que en términos absolutos supera a muchos otros de los grandes sectores de la economía española. Concretamente, las ramas turísticas generaron en 2016 un volumen de empleo de personal directivo y de gestión cifrado en 85 mil personas, según los datos de la Seguridad Social.
- **La existencia de muchos puestos de trabajo especializados** en otras ramas de actividad distintas de la restauración y el alojamiento, **que tienen condiciones laborales notablemente superiores a otros subsectores de la economía** (pilotos, azafatas, gestores de destinos y product managers, controladores aéreos ...).
- **La aparición y crecimiento de nuevos perfiles profesionales de alta cualificación vinculados a la profesionalización y digitalización del negocio turístico**, especialmente en las empresas de cierto tamaño nacional y aquellas internacionalizadas, **y la emergencia de un ecosistema de start-ups**.

En general, estas empresas han experimentado en los últimos años un proceso de profesionalización creciente, basado en la incorporación de talento en sus organizaciones para afrontar la necesidad de adaptarse a un entorno digital e incrementar su escala operativa. Como consecuencia de ello, se ha extendido entre las empresas del sector la aparición de nuevos perfiles profesionales de alto valor añadido y cualificación, tales como (ver cuadro adjunto):

NUEVOS PERFILES PROFESIONALES DEL SECTOR TURÍSTICO DE ALTO VALOR AÑADIDO Y FUERTE DEMANDA



Gestor estratégico de ventas (CDO/digital manager, revenue manager, B2B Sales)

Responsable de la estrategia de precios de habitaciones, impulso de la relación con empresas o de los espacios funcionales, en establecimientos hoteleros incorporando conceptos dinámicos.



Gestor de información (Big data & data intelligence analyst), canales (e-commerce manager), contenidos (content manager) y marketing (Digital marketing manager).

Responsable del manejo, con fines comerciales, de los diferentes canales de distribución de la empresa.



Product manager, ingenieros de procesos y supply chain management.



Gestor de redes sociales (community manager, SEM&SEO specialist y social CRM manager).

responsable de la gestión de comunidades virtuales y redes sociales con fines comerciales o de marketing.



Brand Leader (desarrollador de Marcas)



Gestor de innovación

Responsable de la innovación en la empresa.



Planificador de destinos turísticos.

Responsable del diseño de la estrategia para mejorar la competitividad del destino, de la identificación de sus elementos diferenciales y del relanzamiento o consolidación de destinos.

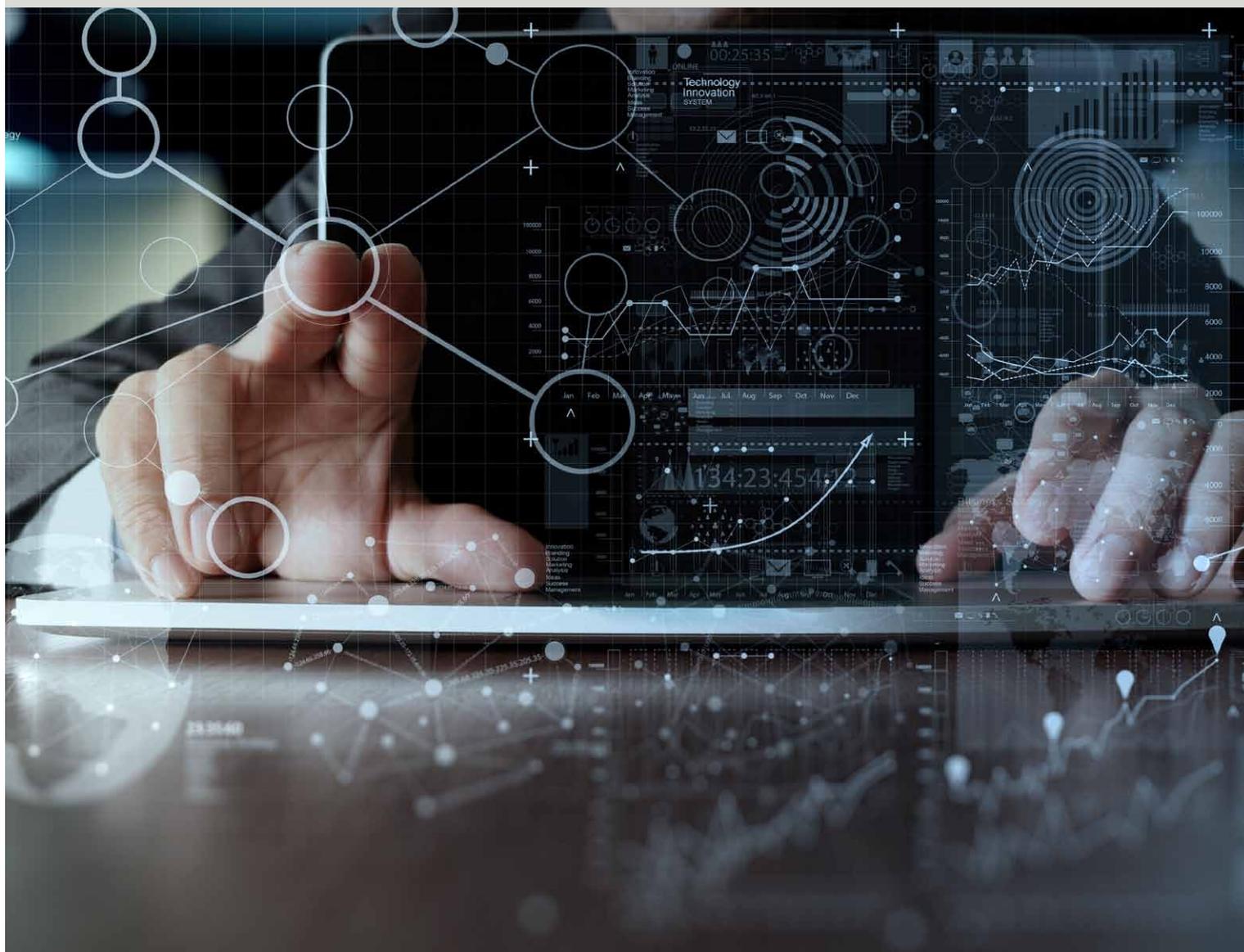


Gestor cultural.

Responsable de la identificación y puesta en valor de los elementos culturales de un destino.

Como conclusión de este apartado, la alta presencia de personal de base, derivado del peso de la restauración, explica que:

- Las estadísticas globales sobre salarios y niveles de cualificación del sector se sitúan por debajo de la media respecto al resto de otros grandes sectores de la economía española.
- No se perciba lo suficiente el papel de la industria turística en la generación de puestos de trabajo de alta cualificación para la gestión (trabajos especializados, mandos intermedios y directivos), ni la aparición de nuevos perfiles profesionales de alto valor añadido (CDO/digital manager, revenue manager, Big data & data intelligence analyst, e-commerce manager, Brand leader o Digital marketing manager)
- No se valore el efecto sobre la creación de empleo en otros sectores profesionales que trabajan para el turismo (creativos, asesores de comunicación y marketing, arquitectos, decoradores de interiores, asesores fiscales, gestores de destinos...)



2.4. FRAGMENTACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL Y DIVERGENCIA DE PRÁCTICAS DE CAPITAL HUMANO

Al igual que sucede en el conjunto de la economía española, **las ramas turísticas se caracterizan por el predominio de microempresas (aquellas que tienen menos de 10 empleados), lo que, entre otras, condiciona las prácticas de gestión del capital humano.** Concretamente, el peso de las microempresas en el conjunto del sector **se cifra en el 92,2% de las empresas**, ligeramente por encima del resto de la economía española, donde este porcentaje se sitúa en el 90%¹⁴.

Se trata de una realidad que, si bien caracteriza, en gran medida, el marco de relaciones laborales y de características del empleo asimilado al turismo en España, ha jugado un papel determinante en la capacidad de extender las bondades de la actividad turística a la mayor parte de la actividad turística, ha dotado de una mayor capacidad de resistencia al empleo y la propia actividad turística por el carácter familiar de las empresas de menor tamaño y confiere una notable flexibilidad y capacidad de adaptación a los entornos y las demandas de los consumidores.

La fuerte presencia de micropymes en el sector viene de nuevo marcada por el peso y la incidencia de las pequeñas empresas familiares en la restauración. El predominio de empresarios individuales y la todavía baja presencia de cadenas en el ámbito de los bares, restaurantes y cafeterías explica que el 95% de los negocios de la restauración en España sean microempresas.

Se trata, igualmente, de una realidad muy distinta respecto al resto de ramas de actividad relacionadas con el turismo, donde a pesar del grado de atomización empresarial, el tamaño medio de las empresas es notablemente superior, incluso en relación con el resto de sectores de la economía española. Así en el sector hotelero, el 21% de las empresas tienen más de 10 trabajadores, al igual que ocurre en las empresas de transporte aéreo (el 47%), marítimo (15%) o de ocio (12%), según los datos del DIRCE del INE de 2016.

El pequeño tamaño de las empresas del sector turístico influye de manera notable en las condiciones laborales, por cuanto, a pesar de los ya mencionados beneficios en términos de flexibilidad y resistencia en los momentos de crisis, desde un punto de vista de la gestión del capital humano, **las mejores prácticas laborales tienen una correlación muy asociada al tamaño de la compañía.** De esta forma, cuanto mayor es éste mayores son las posibilidades de desarrollo profesional (ej. planes de carrera, etc.), de acceso a incentivos, instalaciones, movilidad, mejora funcional o formación.



¹⁴ A los efectos del tratamiento de datos obtenidos en el Directorio Central de Empresas se ha considerado como tamaño de las empresas del tejido empresarial español las siguientes: (i) microempresa de 1 a 9 empleados, (ii) pequeña empresa de 10 a 49 empleados, (iii) mediana empresa de 50 a 200 empleados y (iv) gran empresa más de 200 empleados. En estos datos no se incluyen las empresas sin asalariados.

GRÁFICO 13**PORCENTAJE DE EMPRESAS POR TAMAÑO DE LA COMPAÑÍA Y RAMA DE ACTIVIDAD TURÍSTICA**

FUENTE. Directorio Central de Empresas (DIRCE) del INE (2016)

RAMAS DE ACTIVIDAD TURÍSTICA	TOTAL DE EMPRESAS	% DE EMPRESAS			
		MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA	MEDIANA EMPRESA	GRAN EMPRESA
Servicios de comidas y bebidas	159.031	95,7%	4,0%	0,3%	0,0%
Otro transporte terrestre de pasajeros	19.366	93,5%	5,2%	0,9%	0,3%
Actividades deportivas	15.490	83,4%	14,6%	1,6%	0,4%
Servicios de alojamiento	14.667	78,7%	16,3%	3,9%	1,1%
Actividades de creación, artísticas y espectáculos	7.810	87,6%	10,3%	1,6%	0,5%
Actividades recreativas y de entretenimiento	7.149	85,6%	12,4%	1,6%	0,4%
Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos	5.431	92,4%	5,9%	1,4%	0,3%
Alquiler de vehículos de motor	2.303	92,7%	5,9%	0,9%	0,5%
Transporte marítimo de pasajeros	227	85,5%	12,8%	0,9%	0,9%
Transporte aéreo de pasajeros	125	52,8%	23,2%	16,8%	7,2%
Transporte de pasajeros por vías navegables interiores	47	85,1%	14,9%	0,0%	0,0%
Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	7	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%

La fuerte presencia de microempresas en España dentro del turismo (231.653¹⁵ frente a solo 658 empresas de más de 200 trabajadores) explica que la lectura sobre el sector se vea condicionada por la realidad de las pymes, con prácticas de recursos humanos, en general, menos avanzadas.

La fuerte incidencia de las microempresas hace que:

- La sofisticación de las prácticas laborales sea menor frente a otros sectores del resto de la economía.
- Las políticas de recursos humanos más avanzadas de las empresas medianas y grandes y de los sectores de menor número de empleados no se destaquen, ni se perciban lo suficiente en relación con el conjunto del sector.
- Las oportunidades de carrera profesional sean mayores por la extensión territorial de la actividad y la alta empleabilidad de los puestos de trabajo de base.

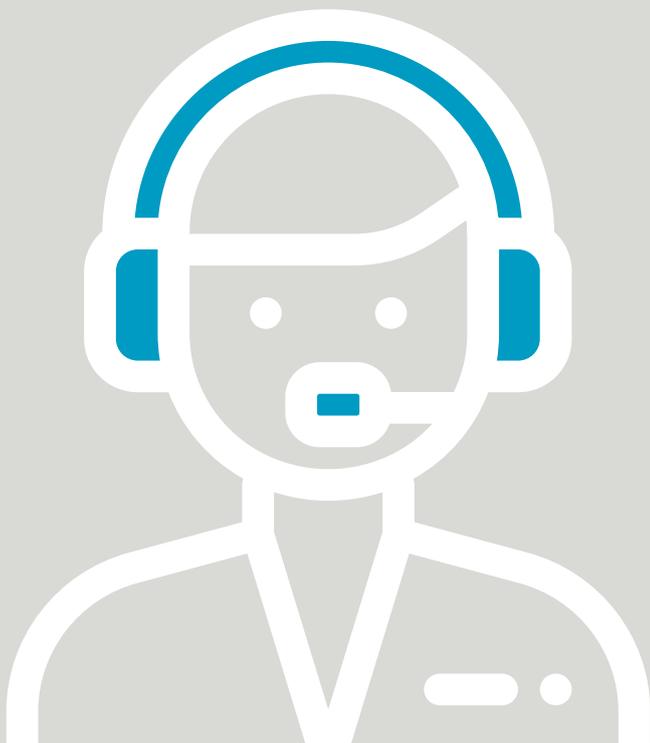


¹⁵ El total de empresas en las ramas características del turismo son 408.461 según el INE, de las cuales 231.653 son empresas con personal asalariado y 176.808 son empresarios individuales.

3.

FORTALEZAS DEL SECTOR TURÍSTICO COMO EMPLEADOR

- 3.1.** ALTO IMPACTO DEL TURISMO EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO
- 3.2.** SECTOR CON ALTA CAPACIDAD DE INTEGRACIÓN DE COLECTIVOS CON PROBLEMAS DE INSERCIÓN LABORAL
- 3.3.** SALARIOS COMPETITIVOS Y ALINEADOS CON OTROS SECTORES EN LOS PUESTOS DE TRABAJO DE BASE, POR ENCIMA DE LA MEDIA EUROPEA
- 3.4.** POSITIVA EXPERIENCIA LABORAL EN LAS POSICIONES TURÍSTICAS



El sector turístico desempeña un papel clave en el mercado de trabajo español, no siempre lo suficientemente valorado o reconocido.

El creciente valor económico y estratégico de la industria turística y su tendencia expansiva, en la medida en que viene acompañada de una mejora de la competitividad, ha permitido consolidar una serie de atributos positivos en el empleo, que es clave poner en mucho mayor valor. Los más destacables son los siguientes:

- **El turismo es un gran generador de empleo** en términos de volumen, tanto directo como también indirecto, debido al “efecto arrastre” que genera sobre otras ramas de actividad. El sector se ha comportado en los últimos años como uno de los actores clave que han mitigado los efectos de la crisis en España, creciendo el doble que el resto de actividades económicas.

Así mismo, la inversión privada en reposicionamiento del producto realizada en un número creciente de destinos ha ejercido un positivo efecto de actividad económica y generación de empleo en otros sectores, con la construcción a la cabeza.

En un contexto de excelentes perspectivas de la demanda turística para los próximos años y a pesar de los notables desafíos estructurales del propio sector, se anticipa un notable crecimiento de las oportunidades laborales en las distintas empresas que conforman el sector, por lo que **el turismo seguirá siendo uno de los principales motores de la generación de empleo en España.**

- **El turismo se muestra como un sector abierto que facilita la incorporación al mercado laboral de colectivos con dificultades de inserción laboral** (p.ej. jóvenes, mujeres, mayores de 45 años, personal con bajos niveles de estudios) a la vez que contribuye a conciliar y compaginar el desempeño laboral con otras actividades personales (p.ej. la flexibilidad de horarios facilita combinar el trabajo con el estudio para los más jóvenes, la familia con los que tienen personas a su cargo).
- **Los salarios en las empresas turísticas son competitivos para las mismas categorías profesionales, niveles de formación y condiciones socioeconómicas, respecto a otros sectores de la economía española.** Ello es así incluso en las ramas de actividad de la hostelería, más cuestionadas por la opinión pública. De la comparación de los salarios por hora trabajada de los empleados en la hostelería se deduce que la retribución media en España en las posiciones de base se encuentra en los mismos niveles o incluso por encima de la mayor parte de países europeos, teniendo en cuenta las diferencias en el nivel de vida, mientras se encuentran por debajo en los puestos de gestión y directivos.
- **El sector turístico ofrece una positiva experiencia laboral frente a otros empleos de las mismas categorías profesionales, remuneración y niveles de formación.** Los trabajadores de las ramas turísticas valoran positivamente los principales aspectos intangibles de su experiencia de trabajo, tales como la relación con el cliente, un entorno agradable, dinamismo de las tareas o capacidad de desarrollo de carrera.

A continuación, se detallan los aspectos más importantes que se han resumido previamente.

3.1. ALTO IMPACTO DEL TURISMO EN LA GENERACIÓN DE EMPLEO

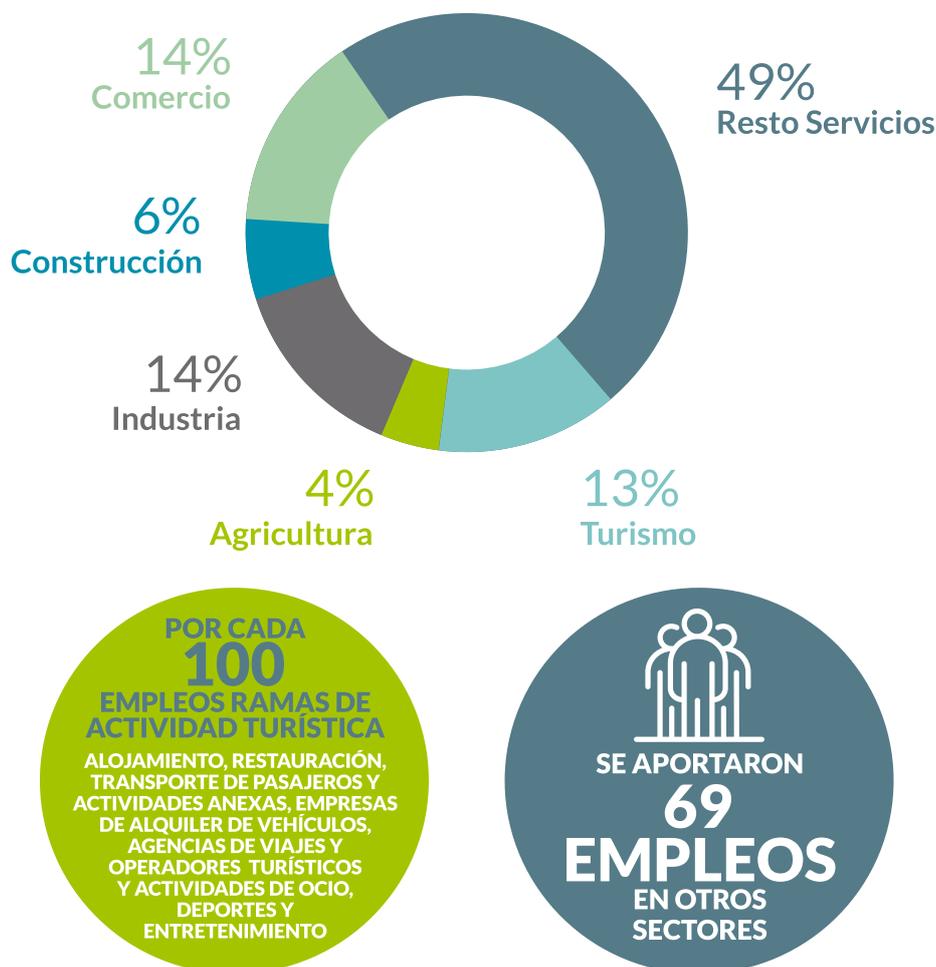
Las ramas turísticas emplean a 2,5 millones de personas, el 13,3% de los trabajadores en España

En España hay 18,3 millones de ocupados, de los cuales 2,5 millones trabajan en las ramas relacionadas con la actividad turística, lo que representa el 13,3% del volumen de empleo nacional en 2016, según los datos de la EPA que elabora el INE¹⁶. La capacidad de generación de empleo de las actividades turística se ve indirectamente amplificada por los puestos de trabajo generados en otras actividades que son proveedoras del sector como el comercio, el sector agroalimentario, el de bebidas, la fabricación de muebles, la construcción o los servicios a empresas. Todo ello representa el “efecto arrastre” que inducen las actividades turísticas sobre estos sectores y que según la Cuenta Satélite del Turismo elaborada por el INE se cuantifica en el 41,4%, es decir, por cada 100 empleos generados en las actividades características del turismo en contacto directo con el turista, se crean 70,6 en otros sectores de actividad de forma indirecta.

GRÁFICO 14

DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR SECTORES DE ACTIVIDAD Y SUS EFECTOS DIRECTOS E INDIRECTOS

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016. Cuenta Satélite del Turismo 2016.



¹⁶ Cabe recordar, como ya se ha mencionado, que hay ramas de actividad incluidas en la definición de sector turístico, como la restauración, el transporte terrestre o el ocio, en las que una parte relevante de sus trabajadores no son propiamente “turísticos”, a la vez que hay actividades no incluidas en la misma cuyos empleados dependen directa o indirectamente del turismo y, por tanto, deberían incluirse en el empleo del sector.

El turismo extiende su capacidad de generación de empleo por toda la geografía española y abre oportunidades laborales en el exterior

La vocación turística de la mayor parte de territorios españoles impulsa la generación de empleo en prácticamente cualquier punto de la península ibérica y de las islas, de forma que las actividades turísticas suponen una oportunidad de integración laboral y generación de renta, ayudando a la cohesión territorial. La presencia del turismo es especialmente relevante en las zonas del litoral peninsular y los archipiélagos, con Baleares y Canarias a la cabeza donde casi 3 de cada 10 ocupados de las islas trabajan directamente en el sector turístico¹⁷, mientras que la media del resto de territorios españoles supera en cualquier caso el 10%.

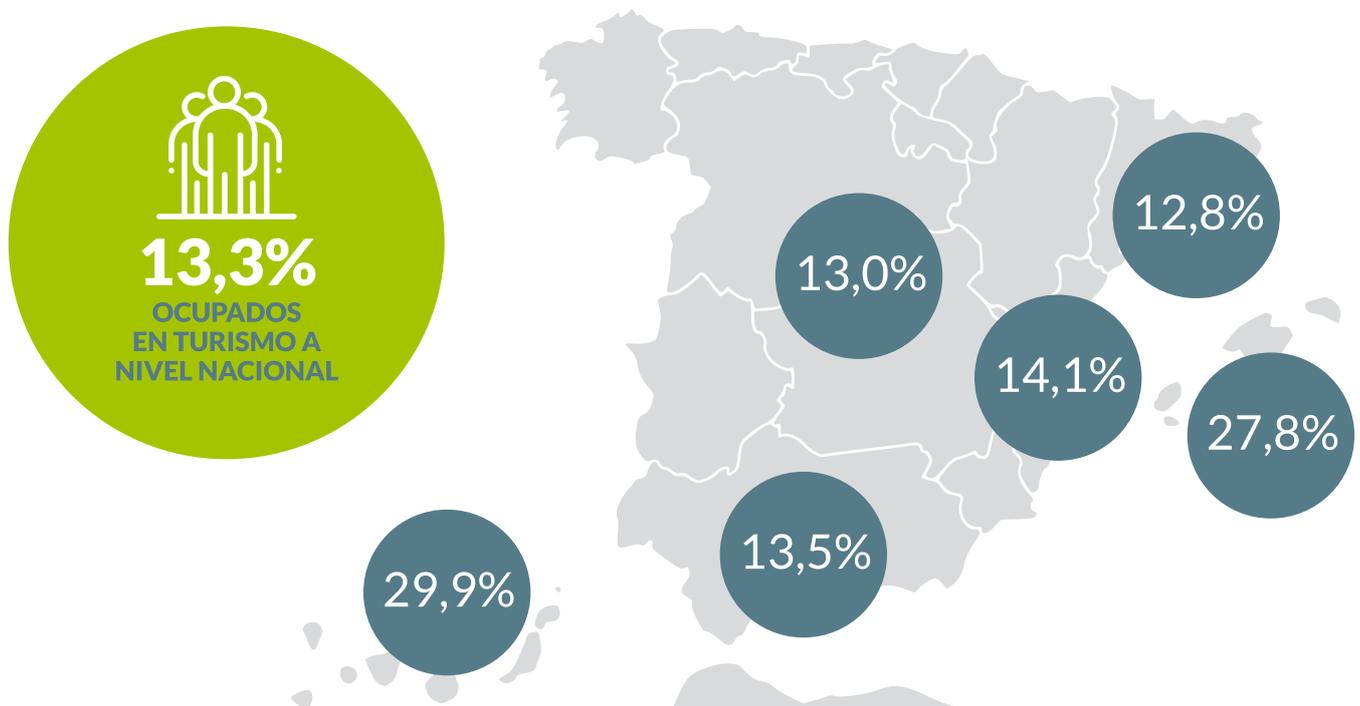
Adicionalmente, la estandarización de competencias mínimas profesionales que se requieren para cada ocupación asociada al turismo facilita, a su vez, el acceso al empleo a nivel internacional y por tanto la posibilidad de desarrollo de una carrera profesional vinculada a la movilidad geográfica, acompañando las inversiones privadas españolas en terceros países, o la de otras empresas multinacionales que operan en este sector y que tienen en una muy alta consideración, la experiencia y aptitudes de los profesionales a cualquier nivel.

GRÁFICO 15

CONTRIBUCIÓN DE LOS OCUPADOS EN TURISMO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Porcentaje de ocupados en el Sector Turismo respecto del total de ocupados en la Comunidad Autónoma.

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016.



¹⁷ Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). Encuesta de Población Activa (EPA).

El turismo ha jugado un papel crítico en la mitigación de los efectos de la crisis

El turismo ha sido el principal creador de empleo en España desde el estallido de la crisis, mitigando sus efectos sobre una parte importante de la sociedad española. En los años transcurridos desde 2009 a 2016, el empleo de las ramas de actividad turísticas se ha elevado un 13,4%¹⁸, mientras que en el mismo periodo el empleo en el resto de actividades económicas se encuentra un 6,2%, por debajo de los niveles de entonces, según reflejan los datos de la EPA.

GRÁFICO 16

EVOLUCIÓN DE OCUPADOS EN TURISMO VS RESTO DE SECTORES 2009 - 2016

(DATOS EN MILLONES DE OCUPADOS)

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional Estadística (INE). Encuesta de Población Activa



En los territorios con mayor especialización turística la capacidad de arrastre del turismo ha propiciado la generación de empleo en otras diversas ramas de actividad económica, hasta alcanzar niveles totales de empleo por encima de los anteriores a la crisis. El ejemplo paradigmático de este fenómeno ha sido Baleares, donde la apuesta empresarial por la paulatina renovación de las instalaciones turísticas ha dinamizado no sólo el empleo en el sector de la construcción, sino también en el conjunto de servicios a empresas auxiliares (arquitectos, asesores financieros y abogados), hasta registrar una situación en la que el empleo ya se sitúa en niveles máximos por encima de los anteriores a la crisis.

En este período el desempeño turístico ha propiciado:

¹⁸ Este dato se ha registrado a pesar de la externalización de servicios en algunas empresas de la cadena de valor turística que se trata en el capítulo 5 del presente informe.

• UN CRECIMIENTO SOSTENIDO DEL EMPLEO.

Con la excepción del año 2012 y con un desempeño siempre mejor que el del resto de sectores de la economía española, el turismo ha mostrado un comportamiento positivo en términos de empleo con crecimientos continuos del volumen de ocupados.

GRÁFICO 17

TASAS DE CRECIMIENTO ANUALES DEL NÚMERO DE OCUPADOS EN TURISMO VS RESTO SECTORES. 2009 - 2016

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional Estadística (INE). Encuesta de Población Activa



• UN AUMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS RAMAS TURÍSTICAS EN EL MERCADO DE TRABAJO ESPAÑOL.

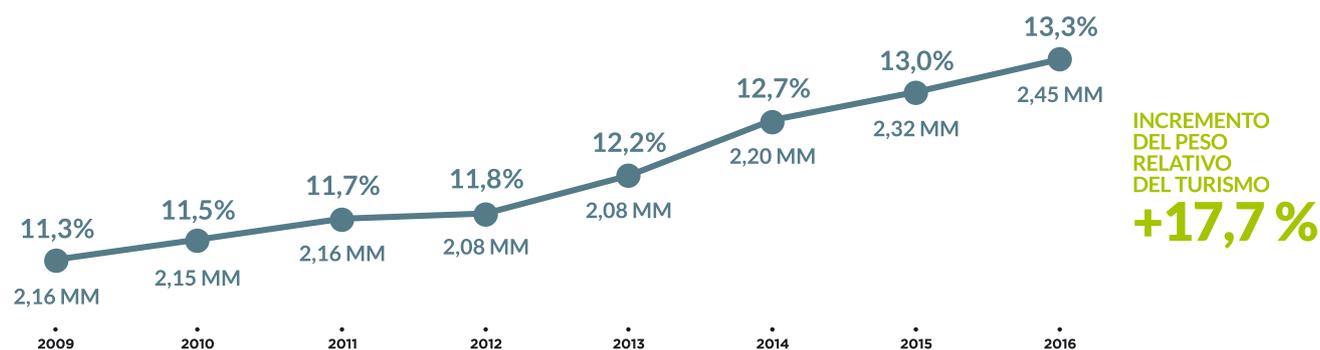
Concretamente, como resultado de esta mayor creación de empleo el peso relativo del empleo turístico sobre el empleo nacional se ha incrementado un 17,7% en estos últimos ocho años, pasando del 11,3% de 2009 al 13,3% en 2016.

GRÁFICO 18

PESO RELATIVO DEL TURISMO EN EL EMPLEO NACIONAL 2009 - 2016

(DATOS EN MILLONES DE OCUPADOS)

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional Estadística (INE). Encuesta de Población Activa



Alto potencial del sector para seguir creando empleo en el futuro

Las perspectivas para el sector turístico de cara a los próximos años son muy positivas. Todas las fuentes reconocidas internacionalmente (OMT, WTTC, OCDE) descuentan crecimientos continuos e intensos de la demanda turística, frente a los que los destinos españoles se posicionan muy favorablemente. El aumento de la actividad turística¹⁹, debe servir para mantener los ritmos de creación de empleo, así como, si se consigue transitar hacia un paulatino reposicionamiento de producto en segmentos de valor añadido, en una mayor calidad y especialización diferencial del empleo.

¹⁹ La Organización Mundial de Turismo prevé que los movimientos turísticos internacionales se acerquen a los 2 mil millones en 2030, tras haber cerrado 2016 con 1,2 mil millones.

La World Travel & Tourism Council espera que el número de empleados dependientes del turismo en España en el año 2027 se acerque a los tres millones (2,9 millones) hasta alcanzar en este año el 15,3% del total del empleo en España.

En la misma línea y a pesar del reto a medio plazo que puede suponer la robotización por la automatización de procesos, el Observatorio ADEI en su estudio sobre el trabajo del futuro publicado en julio de 2017 sitúa los trabajos relacionados con la restauración y el comercio como los de mayor potencial de crecimiento de cara al año 2025, incluso por encima de los empleos de mayor cualificación técnica.

Lo cierto es que estas previsiones ya se están cumpliendo:

- El empleo turístico encabeza los ritmos de creación de empleo en 2017, con un incremento de los afiliados a la Seguridad Social del 3,9% hasta diciembre, por el 3,8% del resto de actividades. Ello está en línea con las expectativas empresariales que reflejaban los empresarios de los diversos subsectores turísticos al inicio del año en la Encuesta de Confianza Empresarial de Exceltur. Concretamente, el 73,3% de los empresarios turísticos manifestaban poder incrementar sus plantillas a lo largo de 2018.

GRÁFICO 19

COMPARACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL EMPLEO EN TURISMO Y DEL EMPLEO TOTAL 2012-2017
(TASA DE VARIACIÓN INTERANUAL)

FUENTE. Exceltur a partir de datos de Afiliación a la Seguridad Social.

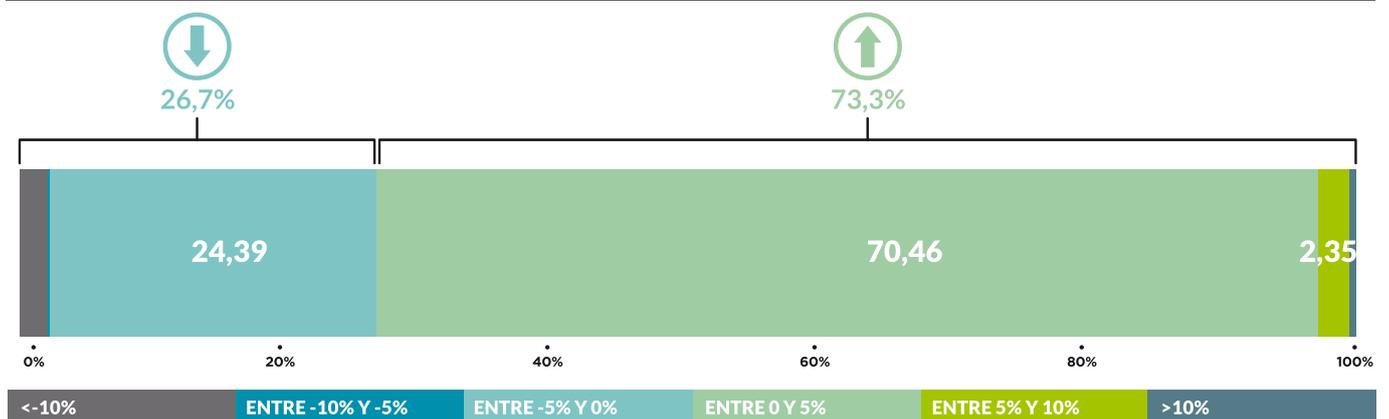


GRÁFICO 20

PERSPECTIVAS EMPRESARIALES SOBRE LOS MOVIMIENTOS PREVISTOS EN EL NÚMERO MEDIO DE EMPLEADOS EN EL SECTOR TURÍSTICO (2018)

VARIACIÓN INTERANUAL % ESPERADO DE EMPLEO

FUENTE. Encuesta de Clima Turístico Empresarial, EXCELTUR



3.2. SECTOR CON ALTA CAPACIDAD DE INTEGRACIÓN DE COLECTIVOS CON DIFICULTADES DE INSERCIÓN LABORAL

El turismo desempeña un relevante papel como sector facilitador de empleo a los colectivos de población con mayores retos de integración laboral en España. Los condicionantes del sector y especialmente de la hostelería hacen que la generación de empleo se concentre en aquellos estratos demográficos con niveles de desempleo más elevados.

Este es el caso de los jóvenes con menor formación, las mujeres mayores de 45 años con bajos niveles de estudios y personas (con cargas familiares o necesidades formativas como los estudiantes) que persiguen conciliar su vida personal y laboral, para los que las actividades turísticas suponen una oportunidad de desarrollo profesional y/o percepción/complemento de rentas.

Una oportunidad para los jóvenes con menor nivel de estudios

El turismo ejerce un papel crucial en la integración de jóvenes con bajos niveles de formación, que presentan las mayores tasas de paro en España. La capacidad de integración laboral de las actividades turísticas y, muy especialmente de la hostelería, se extiende sobre las personas entre 16 y 34 años con menores niveles de estudios alcanzados, que registran los mayores niveles de desempleo en España. De hecho, la tasa de paro de los jóvenes con formación primaria o inferior se eleva al 46,2%²⁰, y al 31,2% para los que disponen de estudios de formación secundaria, casi el doble de la tasa media de paro en España.

Para este relevante grupo de población, el turismo supone una oportunidad laboral que facilita su integración en el mercado de trabajo y le permite desarrollar una carrera profesional. Ello se refleja en el hecho de que la proporción de generación de empleo de las ramas turísticas²¹ es un 60% mayor en los jóvenes con niveles de estudios primarios o inferiores y un 70% superior en el caso de los que disponen de estudios secundarios, en comparación con el resto de sectores de la economía española²².

²⁰ Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016). Encuesta de Población Activa (EPA).

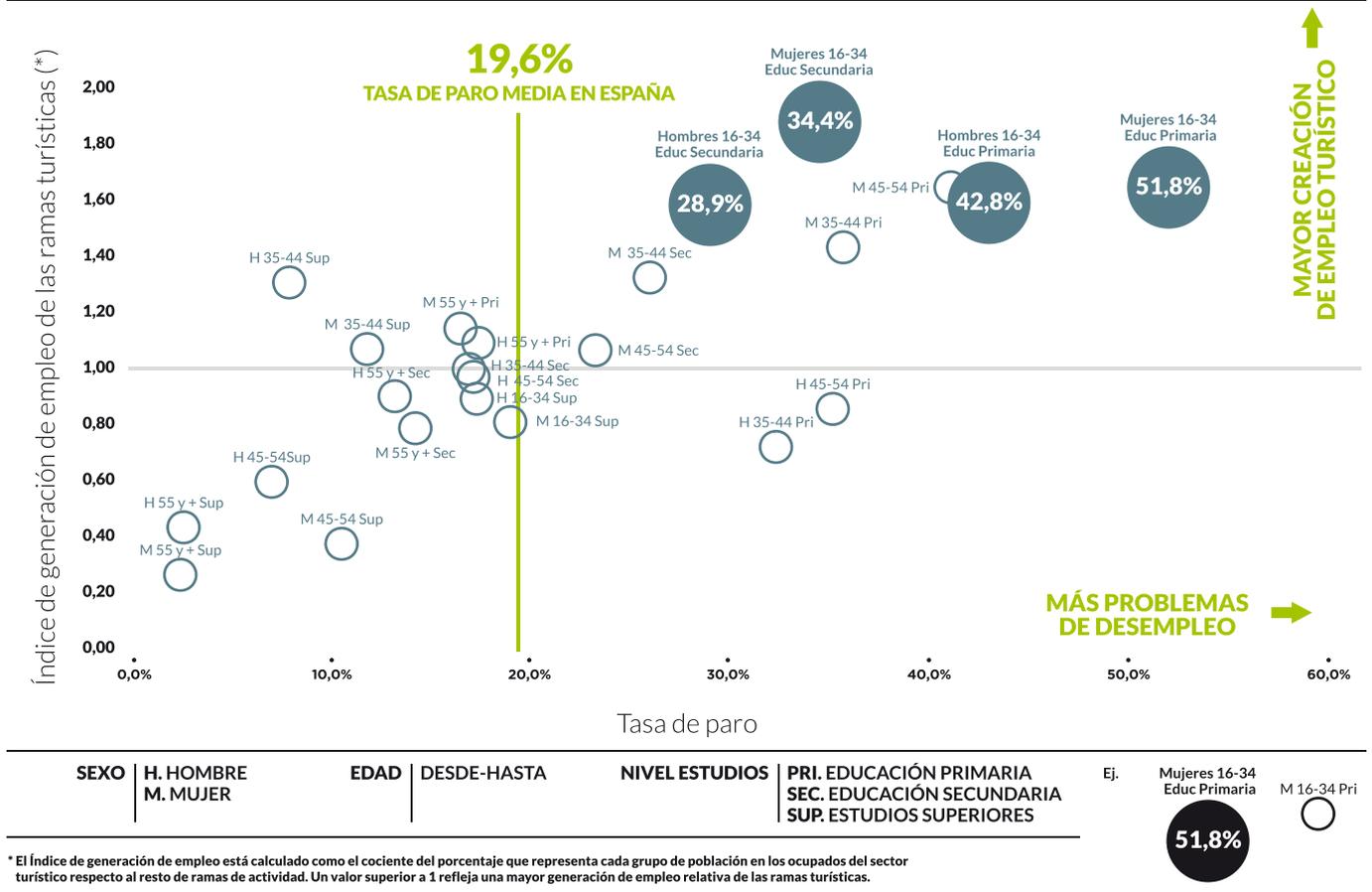
²¹ Los datos corresponden a la información de la Encuesta de Población Activa (EPA) del INE relativa a las ramas 55, 56, 491, 493, 501, 503, 511, 522, 791, 799, 771, 773, 900, 910, 931, 932 de la CNAE-2009, explotadas de forma exclusiva para este estudio.

²² Este hecho se refleja en el Índice de Generación de Empleo de las ramas turísticas obtenido del cociente entre el porcentaje que supone cada grupo de población en el total de los ocupados de las ramas turísticas y el mismo ratio para el resto de sectores de la economía española.

GRÁFICO 21

EL PAPEL DEL TURISMO EN LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS JÓVENES

FUENTE. Exceltur a partir de datos de la EPA del INE (2016)



Este importante rasgo de las actividades turísticas hace que, sin su capacidad de integración de los jóvenes al mercado de trabajo, las tasas de paro en España de estos colectivos se incrementarían notablemente: del 46,2% al 57,7% para los jóvenes con estudios primarios o inferiores y del 31,2% al 46,6% en el caso de los jóvenes con estudios secundarios.

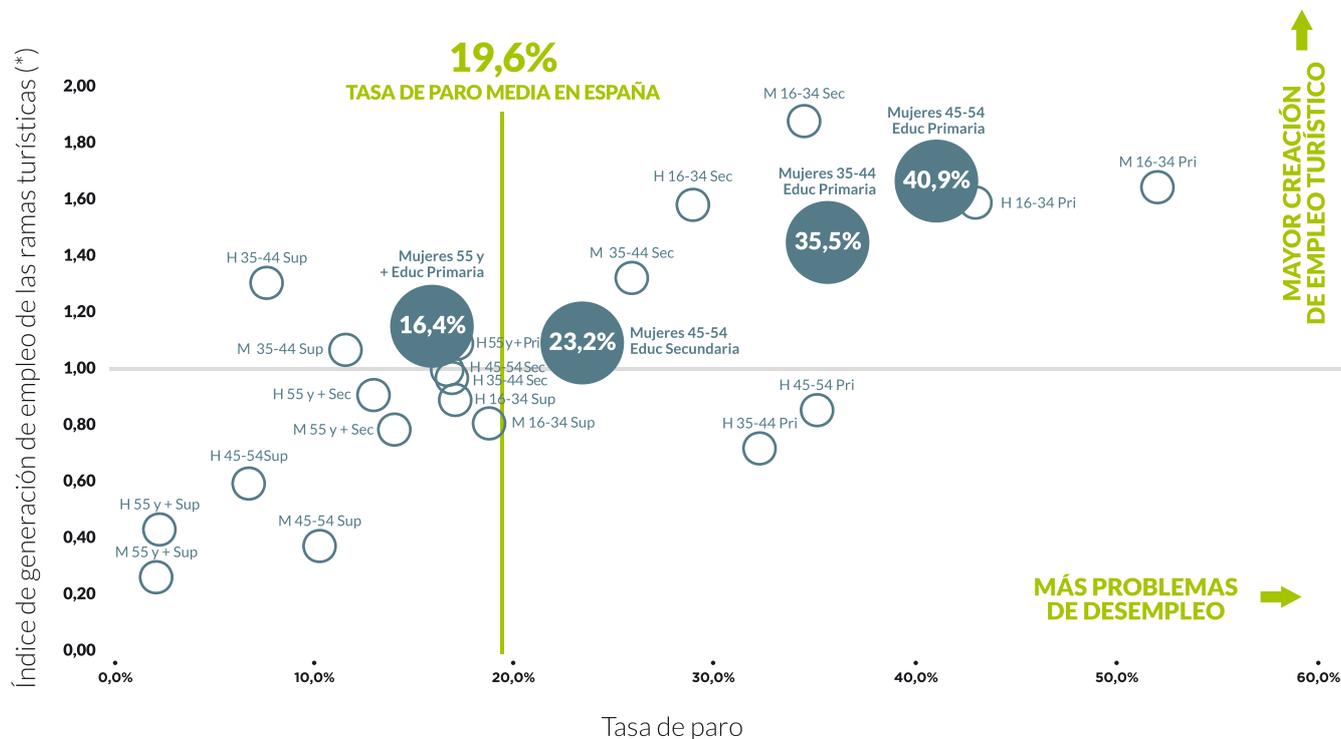
Este papel es especialmente relevante entre las mujeres jóvenes por su mayor dificultad para encontrar empleo.

Las ramas turísticas generan una proporción de empleo en el colectivo de mujeres de 16 a 34 años con niveles de educación primaria o secundaria, un 64% y un 88% superior al del resto de sectores de la economía española. Cabe destacar que se trata de un grupo que registra las mayores tasas de paro de España; el 51,8% en el caso de las mujeres jóvenes con estudios primarios y el 34,4% para las que ostentan estudios secundarios.

GRÁFICO 22

EL PAPEL DEL TURISMO EN LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS MUJERES DE MAYOR EDAD

FUENTE. Exceltur a partir de datos de la EPA del INE (2016)



↑ MAYOR CREACIÓN DE EMPLEO TURÍSTICO

→ MÁS PROBLEMAS DE DESEMPLEO

SEXO	H. HOMBRE M. MUJER	EDAD	DESDE-HASTA	NIVEL ESTUDIOS	PRI. EDUCACIÓN PRIMARIA SEC. EDUCACIÓN SECUNDARIA SUP. ESTUDIOS SUPERIORES	Ej.
						Mujeres 16-34 Educ Primaria: 51,8% M 16-34 Pri

* El Índice de generación de empleo está calculado como el cociente del porcentaje que representa cada grupo de población en los ocupados del sector turístico respecto al resto de ramas de actividad. Un valor superior a 1 refleja una mayor generación de empleo relativa de las ramas turísticas.

Integración de mujeres, de mayor edad y bajos niveles de estudios

Las ramas turísticas juegan igualmente un papel determinante como oportunidad laboral para el colectivo de mujeres con bajos niveles de estudios y de edades superiores a los 45 años, uno de los grupos de población con mayores dificultades de inserción laboral por los altos niveles de paro. Concretamente, en España 1 de cada 4 mujeres mayores de 45 años y con estudios primarios no encuentra empleo, según los datos de la EPA. Las características de las actividades turísticas han favorecido históricamente la integración de este colectivo en posiciones muy vinculadas a la hostelería, lo que explica que la proporción de este colectivo entre las empresas turísticas sea un 30,9% superior al del resto de sectores de la economía española, dando empleo a 56,3 mil mujeres, según los mismos datos de la EPA.

Las oportunidades de inserción laboral para las mujeres de mayor edad se extienden igualmente al colectivo de mujeres entre 35 y 44 años, con estudios primarios o inferiores con una tasa de paro del 35,5%. En este caso, el porcentaje que representa en la estructura de la ocupación de las ramas turísticas es un 43% superior al del resto de actividades económicas.

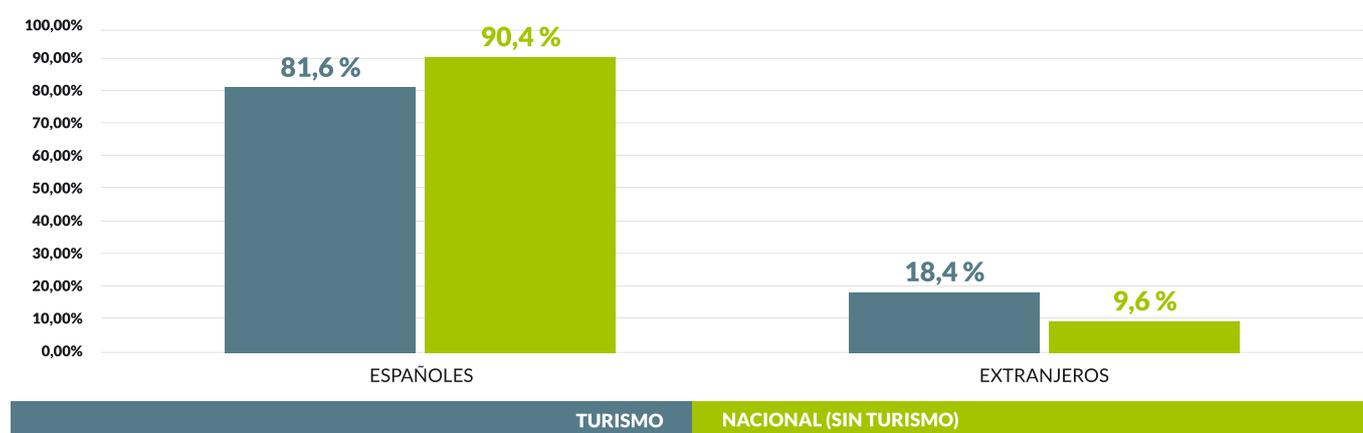
Perfil internacional de los trabajadores del turismo

El sector turístico desempeña un papel igualmente relevante en la integración social de extranjeros. En este sentido y con la escasa información existente al respecto, el 18,4% de los profesionales del sector son personas nacidas fuera de España, porcentaje que se limita al 9,6% en el resto de sectores de la economía española.

GRÁFICO 23

DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR NACIONALIDAD

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016



3.3. SALARIOS COMPETITIVOS Y ALINEADOS CON OTROS SECTORES EN LOS PUESTOS DE TRABAJO DE BASE, POR ENCIMA DE LA MEDIA EUROPEA

El sector turístico español mantiene, en general, unas condiciones salariales acorde con el resto de sectores económicos para las mismas categorías profesionales, niveles de estudios y años de experiencia.

De la información estadística oficial sobre salarios se deriva que, en general, y a pesar de la imagen que algunos colectivos trasladan a la opinión pública, el sector ofrece una remuneración relativamente mayor para los puestos de trabajo de base, en relación con otros empleos de similares características y necesidades formativas y, sin embargo, es en las posiciones gerenciales y directivas donde el salario medio pagado por la mayor parte de subsectores turísticos es inferior al del resto de otras actividades económicas.

Esta realidad se observa en la siguiente información con los últimos datos oficiales disponibles ordenados por categorías profesionales acordes a los niveles formativos de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO), que permiten su comparación²³:

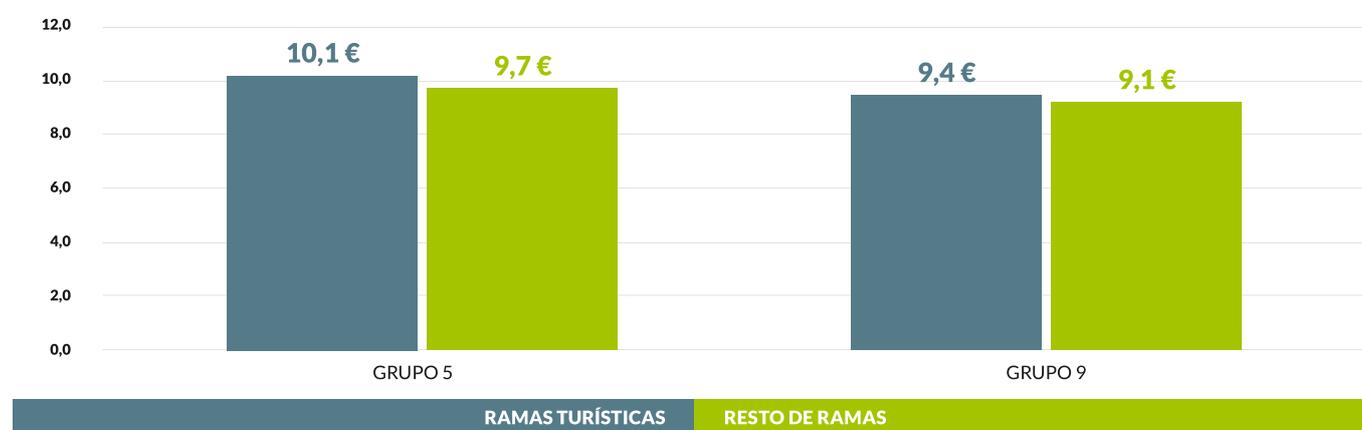
²³ Se trata de los últimos datos disponibles sobre los niveles salariales a partir de los cuales se pueden comparar las distintas posiciones dentro de las distintas categorías profesionales. De cara al contraste de su vigencia se ha contrastado la evolución de los salarios por hora de la hostelería en el período 2014-2017 y la situación no variaría notablemente por cuanto el crecimiento medio anual de los salarios de los hoteles se sitúa en la media nacional (0,6%, según la Encuesta Continua de Coste Laborales del INE) y la de los restaurantes, 0,3 puntos por debajo.

- El salario medio por hora²⁴ de los trabajadores enmarcados en el Grupo 5 de ocupaciones de los principales subsectores turísticos (incluye camareros, cocineros, auxiliares de vuelos y agentes de viajes) se sitúa en 10,1€/hora, mientras que en el resto de actividades económicas la media del salario se establece en los 9,7€/hora.
- En la misma línea, el salario medio por hora²⁴ de los trabajadores con empleos recogidos por el Grupo 9 de las ocupaciones de menor nivel de cualificación requerida (auxiliares de cocina o personal de limpieza) se sitúa en los 9,4€/hora, por encima de los 9,1€/hora de las posiciones similares del resto de actividades económicas.

GRÁFICO 24

SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DE LOS GRUPOS 5 (SERVICIOS DE RESTAURACIÓN, PERSONALES Y VENDEDORES) Y 9 (OCUPACIONES ELEMENTALES)

FUENTE. Excelltur a partir del Instituto Nacional Estadística (INE). Encuesta de Estructura Salarial 2014



- A diferencia de lo anterior, en el grupo 1 de ocupaciones correspondiente a directivos y puestos gerenciales, el salario medio por hora de los empleados de los subsectores turísticos es de 29,1€/hora, por debajo del salario de 34,6€/hora que cobran los directivos como media en el resto de sectores de la economía española.

GRÁFICO 25

SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DEL GRUPO 1 (DIRECTORES Y GERENTES)

FUENTE. Excelltur a partir del Instituto Nacional Estadística (INE). Encuesta de Estructura Salarial 2014



²⁴ Los datos se han obtenido de la Encuesta de Estructura Salarial del INE (2014) y se refieren al salario medio por hora de un mes de referencia, por ser esta la unidad de comparación estándar recomendada por Eurostat para aislar los efectos de las distintas jornadas laborales. En el cálculo se incorporan las pagas extraordinarias mensuales, los pagos por horas extraordinarias, los complementos salariales y las gratificaciones extraordinarias abonadas en el año por hora, en caso de haberlos.

Los salarios en las principales posiciones de la hostelería son competitivos y están alineados con otras profesiones equiparables en cualificación

En esta línea, en las posiciones de mayor cuestionamiento social, relacionadas con los puestos de trabajadores de base de la hostelería, la retribución se sitúa en línea con la mayor parte de posiciones similares por nivel de cualificación en otros sectores de la economía española, además de por encima de los salarios en los países europeos. La alta presencia de empleados de base y las necesidades de cubrir jornadas irregulares con contratos parciales y temporales hace que, cuando se publican las estadísticas salariales, los salarios medios anuales se sitúen por debajo del resto de sectores, transmitiéndose una equívoca visión negativa que se traslada a la opinión pública y asocia con la del conjunto del sector.

No obstante, el análisis de la retribución media por hora trabajada de las ramas incluidas en la hostelería refleja una serie de conclusiones que matizan la imagen que se traslada del sector. Concretamente, los principales puestos de trabajo de la hostelería tienen niveles salariales equiparables a los de otras actividades asimilables por nivel de formación²⁵ de acuerdo con los grupos establecidos en la Clasificación Nacional de Ocupaciones y la información suministrada por la Encuesta de Estructura Salarial del INE. Ello se produce a dos niveles:

- **En las ocupaciones básicas del sector: camareros y cocineros, (pertenecientes al Grupo 5 de la CNO-11) el salario medio en España es de 9,6 €/hora²⁶, en línea con su mercado de referencia de ocupaciones del mismo grupo 5 en otras ramas de actividad, para las que la media salarial es de 9,7 €/hora.** A efectos prácticos y para una mayor comprensión, un camarero o cocinero, por ejemplo, obtiene una retribución superior a un operador de telemarketing (8,5€), un auxiliar de enfermería en servicios asistenciales (8,7€) o un expendedor de gasolina (8,7€) y ligeramente inferior a un vendedor de tienda (10,1€). Cabe destacar que **esta diferencia no incluye las habituales gratificaciones de clientes que se reciben en la hostelería, así como la manutención y otros beneficios sociales proporcionados por la empresa**, lo que implica que la compensación total de los camareros y cocineros sea en muchos casos superior a la de los dependientes de tiendas y las de otras profesiones comparables.
- **En las ocupaciones elementales de ayudantes de cocina (recogidos en el Grupo 9), el salario en hostelería es de 9,0 €/hora, mientras el de la media de ese grupo para el resto de ocupaciones de otras actividades económicas es de 9,1 €/hora.** La retribución de este perfil de trabajadores de la hostelería es algo superior a los peones de la construcción (8,9€), a un reponedor de supermercado (8,6€) y a los peones de la industria textil (8,1€), situación que variaría al alza si se le añaden beneficios intangibles como en este caso resultaría la manutención.
- **En el caso de los trabajadores de limpieza la media de salario hora²⁷ en las empresas de hostelería se situaba en los 9,4€, según la Encuesta de Estructura Salarial referida a 2014, por encima de la media ofrecida a este colectivo por el resto de sectores de actividad, cifrada en 8,6€.** No obstante, cabe destacar que existe una notable diferencia entre la remuneración satisfecha a los trabajadores de limpieza en los hoteles frente al sector de la restauración. Concretamente la remuneración por hora de los servicios de limpieza en los hoteles se eleva a los 9,7€, el mayor de las principales actividades asimilables (oficinas, hospitales, colegios, residencias asistenciales, AA.PP. y las empresas industriales)

²⁵ Según los datos publicados en la Encuesta de Estructura Salarial 2014 (último dato disponible), el salario bruto medio anual, en España, fue de 22.858 euros por trabajador en el año 2014. La actividad económica de hostelería presentó el salario anual, en media, más bajo, 13.636 euros. Sin embargo, estos datos no tienen en cuenta una diferenciación entre tipos de jornada (completa versus parcial), ni la cualificación profesional, ni la distinta estructura por categorías profesionales. Por ello, para reducir los efectos de estas variables el análisis salarial se ha realizado comparando los salarios brutos por hora dentro de los grupos de la Clasificación Nacional de Ocupaciones 2011 (CNO-11) donde están recogidas las ocupaciones más representativas del sector del turismo.

²⁶ En este importe no están recogidas las propinas que suponen un complemento de la retribución salarial para los trabajadores de este Grupo con contacto directo con el turista.

²⁷ Al igual que en el resto de ocupaciones se incluyen todos los complementos y gratificaciones salariales percibidos por el trabajador.

GRÁFICO 26**SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO 5 DE OCUPACIONES**

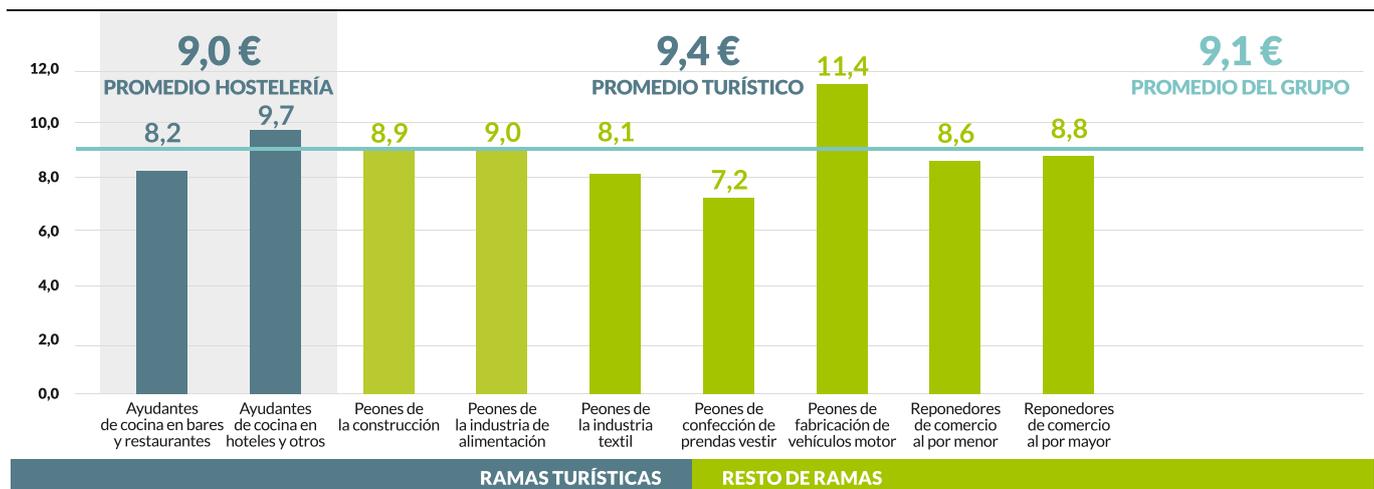
FUENTE. Exceltur con datos de la Encuesta de Estructura Salarial 2014



* El grupo 5 incluye los subgrupos 51, 52, 54, 55, 56, 57 y 58. Los subgrupos 50 y 53 se excluyen al no encontrarse presentes en la muestra. El subgrupo 59, que se corresponde con los trabajadores de los servicios de protección y seguridad, se excluye del cálculo al considerarse que las habilidades requeridas para el desempeño de sus funciones no son comparables al resto del grupo.

GRÁFICO 27**SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO 9 DE OCUPACIONES**

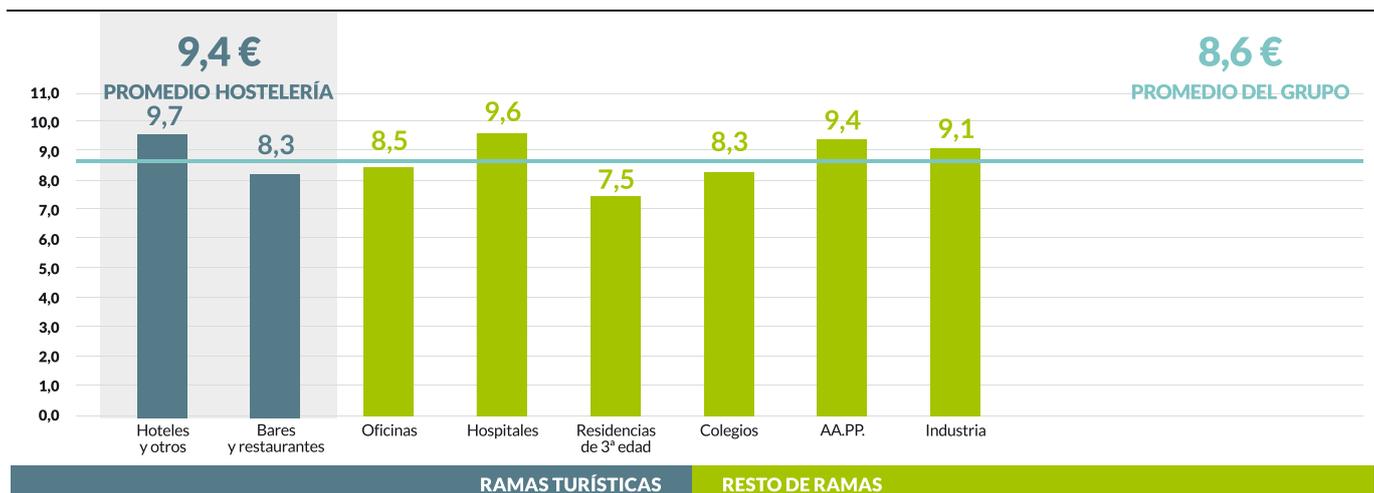
FUENTE. Exceltur con datos de la Encuesta de Estructura Salarial 2014



* El grupo 9 incluye los subgrupos del 92 al 98, ambos incluidos. El subgrupo 91 carece de muestra en la encuesta.

GRÁFICO 28**SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LIMPIEZA POR SUBSECTORES ECONÓMICOS**

FUENTE. Exceltur con datos de la Encuesta de Estructura Salarial 2014



Salarios superiores a los pagados por la hostelería en Europa

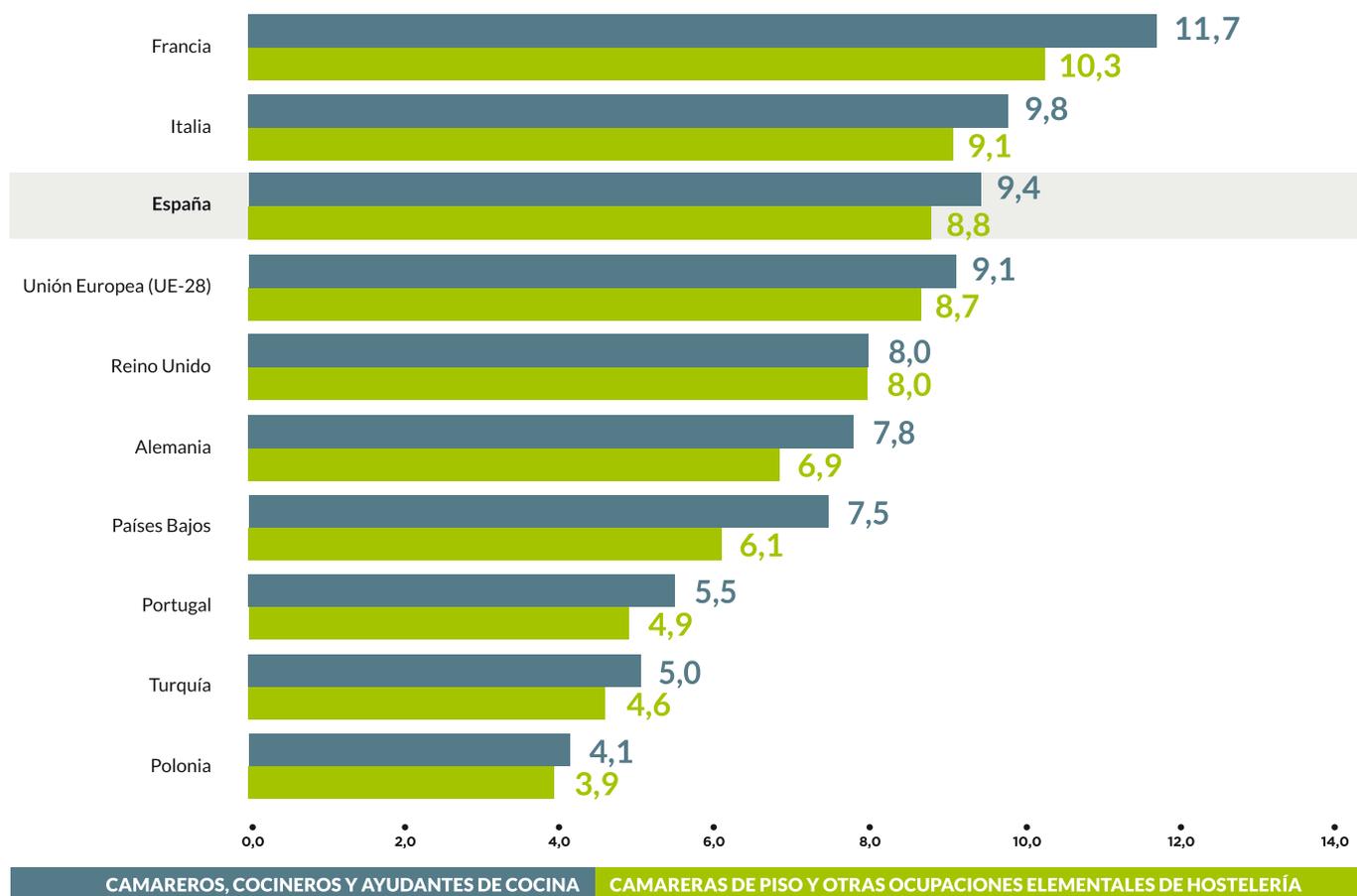
Los salarios que ofrece la hostelería en España, ajustados por las diferentes capacidades adquisitivas y costes de vida de cada país, son superiores a la media europea en su conjunto y a los niveles de muchos de los países más relevantes y de mayor nivel de renta de nuestro entorno (Alemania, Reino Unido y Países Bajos), según los datos de la Comisión Europea²⁸.

- Los 9,4€/hora²⁹ de salario medio pagado en España a los trabajadores de ocupaciones básicas de la hostelería, principalmente camareros, se sitúa por encima de los 9,1€/hora que se ofrece en la media de los 28 países de la Unión Europea³⁰.
- Una camarera de piso (dentro de un convenio de hostelería) o un preparador de comida rápida en España obtiene un salario medio ajustado de 8,8 €/hora, por encima de la media europea (8,7 €/hora), y únicamente por detrás de países como Francia (10,3 €/hora) e Italia (9,1 €/hora).

GRÁFICO 29

COMPARATIVA DE SALARIOS POR HORA DE TRABAJO EN DIFERENTES PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos de Eurostat (2015). Los datos de salarios hora han sido ajustados en función de las Paridades de Poder Adquisitivo (PPA) de los distintos países analizados.



²⁸ European Commission (2015) - Eurostat - European Statistics.

²⁹ El ajuste por las distintas capacidades adquisitivas entre países hace que el valor sea ligeramente inferior a los 9,6€/hora

³⁰ El valor corresponde al salario hora medio de los principales grupos de las ocupaciones de hostelería publicado por Eurostat, ajustado en función del nivel de vida de los distintos países europeos con las paridades de poder adquisitivo, que reflejan el distinto coste de la vida para una cesta de la compra homogénea entre países.

Los hoteles ofrecen a los empleados en hostelería unas mejores condiciones salariales que la restauración

La publicación agregada de las retribuciones salariales para el conjunto de las ramas incluidas en la hostelería por parte de las instituciones oficiales oculta las notables diferencias existentes entre los salarios pagados por los establecimientos de alojamiento, principalmente hoteleros, y los bares, restaurantes y cafeterías. El hecho de que la restauración genere un mayor volumen de empleo, aunque, como se ha mencionado, sólo un 27% esté relacionado con la actividad turística, explica que las retribuciones por hora de las principales posiciones relacionadas con la hostelería se vean condicionadas por la realidad de la restauración, aun existiendo notables diferencias para los mismos puestos de trabajo con los servicios de alojamiento.

Cabe mencionar que la extensión de empresarios individuales y de empresas de carácter familiar en el caso de la restauración sesga a la baja la información sobre los salarios derivados de su actividad, por cuanto las rentas percibidas en muchos casos son contabilizadas y dependen de los beneficios obtenidos del negocio, y no tanto de la parte registrada en las nóminas.

Dicho esto y según la información de los microdatos de la Encuesta de Estructura Salarial del INE de 2014 explotados de forma especial para el presente estudio:

- Un camarero o cocinero percibe por hora un 20,0% más en un hotel (10,8 €/hora) que en un bar o un restaurante (9,0 €/hora³¹). Esta realidad se percibe igualmente en el resto de los puestos de trabajo principales de ambas actividades.
- Un auxiliar de cocina obtiene por hora trabajada un 18,3% más en una empresa de alojamiento (9,7 €/hora) que en una de restauración (8,2 €/hora).
- El personal de limpieza recibe 9,7 €/hora en las empresas de alojamiento, mientras en las de restauración su salario medio hora es de 8,3 €/hora.

GRÁFICO 30

SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS EN HOTELES VS EN RESTAURACIÓN

FUENTE: Exceltur a partir de la Encuesta de Estructura Salarial del INE (2014)



³¹ El salario medio por hora está calculado a partir de la información recogida por la Encuesta de Estructura Salarial que incluye todos los pagos satisfechos al trabajador por su trabajo. En la medida que es la empresa quién responde la encuesta no es posible determinar si en este importe están recogidos pagos no declarados fiscalmente.

Las diferentes casuísticas y estructura empresarial recomiendan diferenciar claramente entre la actividad de los servicios de alojamiento y los de restauración en la publicación de los datos referidos a las actividades de la hostelería en cada una de las principales fuentes estadísticas oficiales relativas a su actividad y sus condiciones laborales. Así, tanto en la publicación estándar de la Encuesta de Población Activa, como en los datos de Afiliados a la Seguridad Social, la propia Encuesta de Estructura Salarial y la información de la Contabilidad Nacional de España se deberían difundir los datos de los servicios de alojamiento y los de restauración de forma separada, con el fin de otorgar una imagen más realista de la situación de cada subsector de la cadena de valor turístico.

Las condiciones salariales y de carrera profesional son mejores cuanto mayor es el tamaño de la empresa

Las medianas y grandes empresas del sector turístico español (tanto cadenas hoteleras como de restauración y grandes grupos de agencias de viajes) ofrecen, en general, salarios más altos que las pequeñas empresas, tal y como sucede en otros sectores de actividad y en la media nacional de ocupaciones asimilables. Así mismo, las mejores condiciones salariales se ven complementadas con mayores oportunidades de desarrollo profesional al existir, en general, planes de carrera.

De la información del INE de la Encuesta de Estructura salarial se deriva que:

- **Un camarero o un cocinero cobra un 32% más en un hotel perteneciente a una gran empresa que en una microempresa de menos de 10 trabajadores.** En el caso de la restauración la diferencia se reduce notablemente, de forma que la diferencia entre un camarero o cocinero que trabaja para una cadena de bares o restaurantes cobra un 16% más que en un bar de menos de 10 trabajadores.
- **En el caso de los trabajadores de las agencias de viajes, la diferencia entre las personas que trabajan en las grandes redes es un 26% superior** a los que trabajan en las pequeñas agencias de menos de 10 trabajadores.
- **En los puestos de base, sin embargo, las diferencias se reducen notablemente.**
 - > En los hoteles, los ayudantes de cocina que trabajan para empresas grandes perciben un 9% más de salario hora que los empleados en pequeños hoteles y el personal de limpieza un 19% más.
 - > En el caso de los restaurantes, las pequeñas empresas pagan más que las grandes cadenas de restauración en los puestos de limpieza y ayudante de cocina, un 5% y un 3,5%, respectivamente.

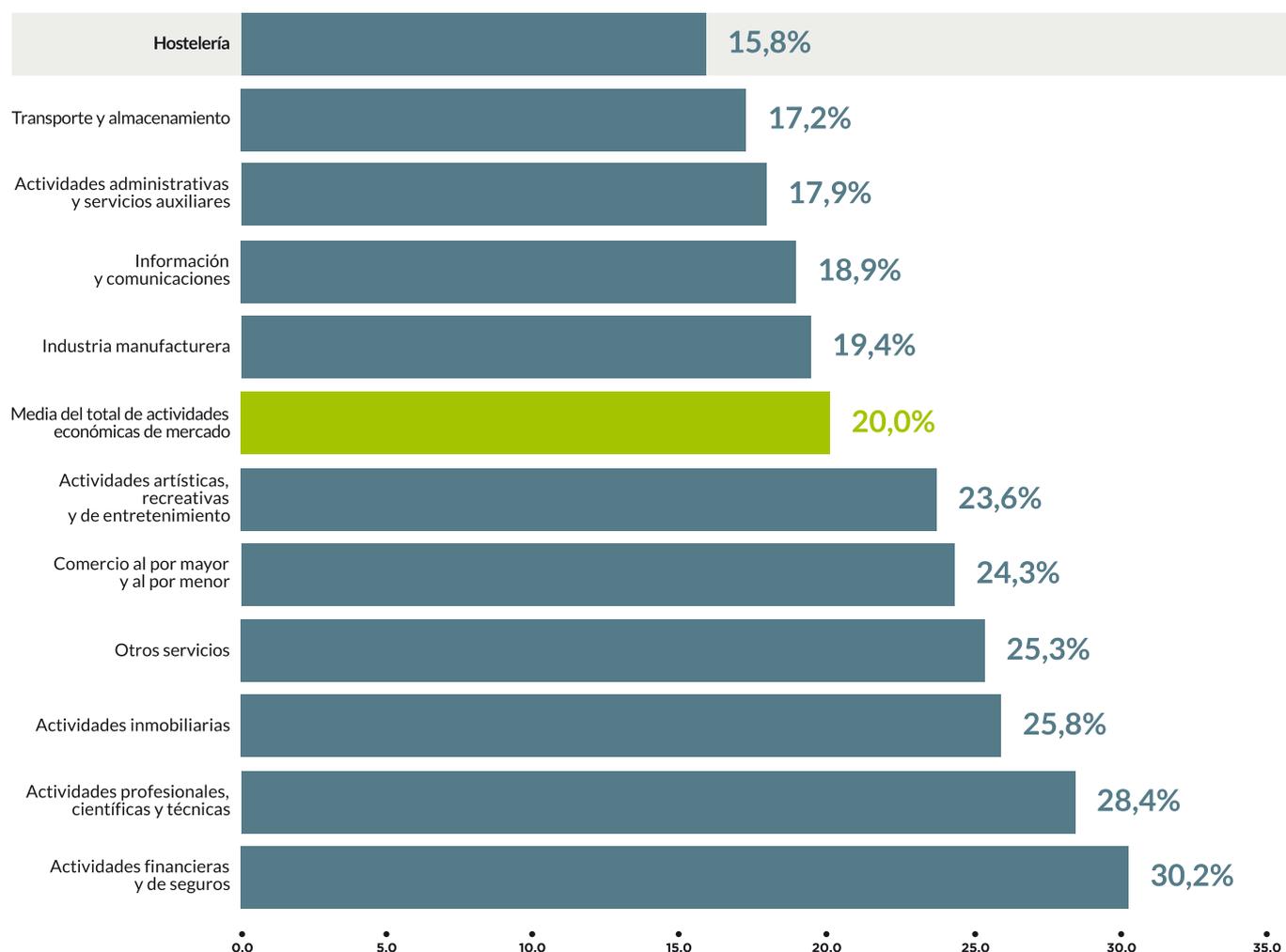
La brecha salarial entre trabajadores y trabajadoras de las ramas turísticas es inferior al del resto de sectores

La brecha salarial³² entre hombres y mujeres en las ramas turísticas es de las menores en comparación con otros sectores de actividad. Concretamente, entre las actividades de mercado y eliminando los servicios públicos, la hostelería registra con el 15,8% la menor diferencia entre el salario percibido por hombres y mujeres de todos los grandes sectores de la economía española. El transporte con un fuerte carácter turístico se sitúa con el 17,2% como un sector de baja discriminación salarial. El carácter horizontal y la prevalencia de los convenios colectivos que caracteriza a las actividades turísticas explica los reducidos niveles de discriminación salarial, muy por debajo de los existentes en otros sectores como las actividades financieras, profesionales o inmobiliarias.

GRÁFICO 31

BRECHA SALARIAL POR ACTIVIDAD ECONÓMICA DE MERCADO

FUENTE: Exceltur a partir de la Encuesta de Estructura Salarial del INE (2014)



³² Instituto Nacional de Estadística (INE) (2014). Encuesta de Estructura Salarial. Brecha salarial calculada como la diferencia existente entre los salarios de los hombres y los de las mujeres, expresada como un porcentaje del salario masculino, de acuerdo con la OCDE.

A su vez y dentro de las ramas turísticas, las actividades con menor brecha salarial la registran las actividades de alquiler de vehículos (7,9%), los bares y restaurantes (7,8%) y las actividades artísticas (14,5%).

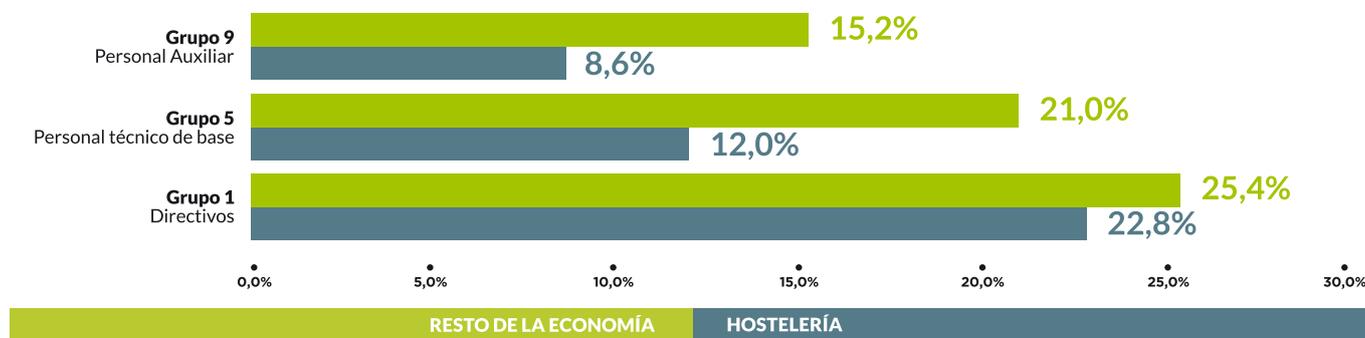
Concretamente y tal y como se deriva de las conclusiones del Estudio Brecha Salarial e igualdad de género en las empresas turístico-hoteleras, elaborado por profesores de la Universidad Rey Juan Carlos, **en el sector no existen diferencias en el momento de la incorporación al puesto de trabajo –ni en los meses y años inmediatos–, ya que casi la totalidad de las contrataciones se realiza con las condiciones de convenio colectivo**, supeditadas a tablas salariales acordadas con los representantes de los trabajadores, y sin posibilidad alguna de discriminación directa por razón de sexo. Así mismo en el mismo estudio se concluye que no se aprecia “discriminación salarial directa entre hombres y mujeres en el sector hotelero desde el punto de vista de las estrategias y planes de dirección de recursos Humanos”.

Ello se ve refrendado igualmente en la comparativa entre la brecha salarial de las ramas de la hostelería y el resto de la economía por categorías profesionales, con el fin de eliminar posibles sesgos derivados de la diferente estructura laboral de las distintas actividades económicas. La Información de la Encuesta de Estructura Salarial del INE refleja como la brecha salarial en las posiciones de base de los grupos 5 y 9 son reducidas (del 12,0% y del 8,6%) y muy inferiores a los de la media del resto de actividades económicas, cifradas en el 21,0% para los trabajadores del Grupo 5 y en el 15,2% para los del Grupo 9. Tan sólo en el caso del personal directivo, la brecha de la hostelería se incrementa hasta el 22,8%, si bien todavía inferior al del resto de actividades económicas (del 25,4%) para este grupo de trabajadores.

GRÁFICO 32

BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES DE LA HOSTELERÍA CON RESPECTO AL RESTO DE LA ECONOMÍA

FUENTE. Exceltur a partir de la Encuesta de Estructura Salarial del INE (2014)



3.4. POSITIVA EXPERIENCIA LABORAL EN LAS POSICIONES TURÍSTICAS

Los trabajadores de las ramas turísticas valoran positivamente su experiencia laboral gracias al disfrute de elementos intangibles de su puesto de trabajo, tales como las relaciones interpersonales y el trato con el cliente, la posibilidad de viajar, un entorno agradable vinculado al disfrute del ocio, variedad y dinamismo de las tareas y la capacidad de desarrollo de una carrera profesional basada en la experiencia.

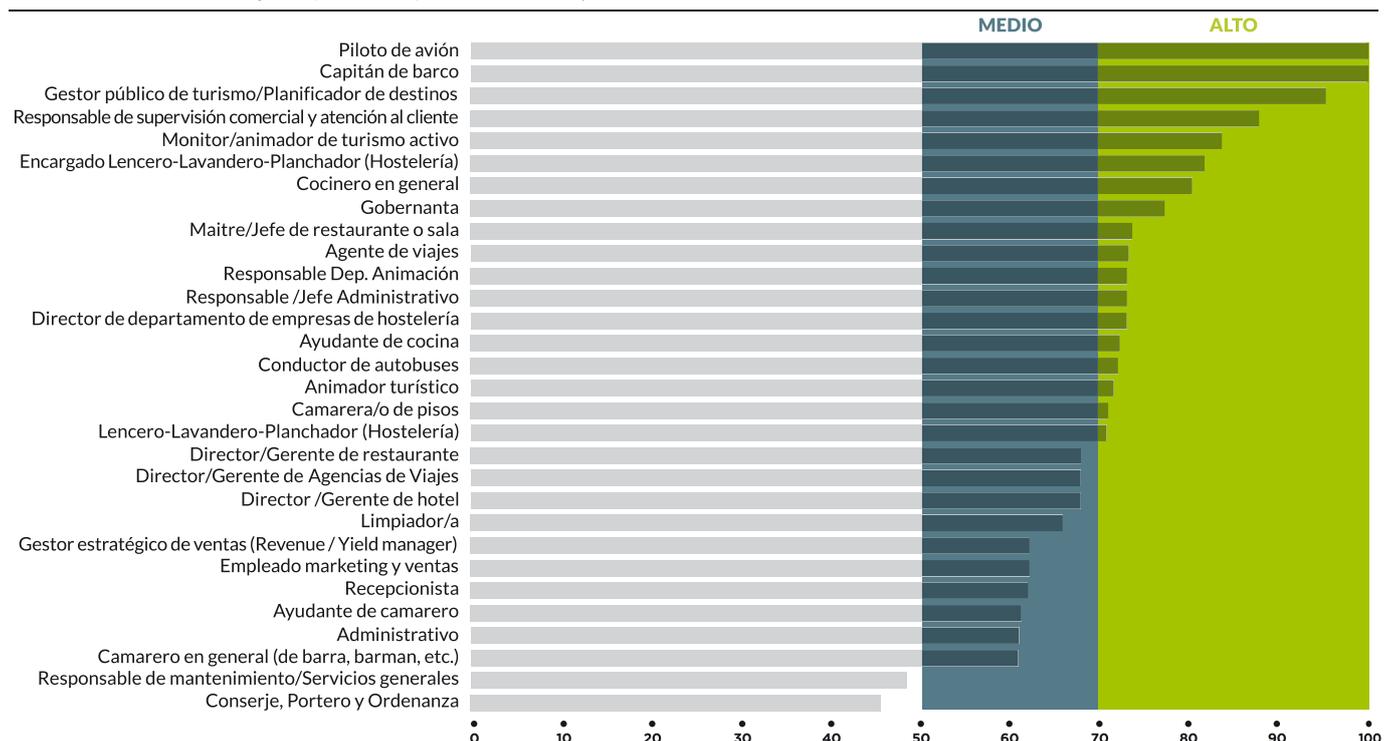
A pesar de los anteriores elementos positivos, el sector no ha sabido transmitir y poner en valor estos atributos destacados por los trabajadores, especialmente en los puestos de trabajo de base que compiten con otras actividades más duras y de experiencia y entorno laboral menos atractivo respecto a otros sectores, ya sea del sector primario, la industria, la construcción o los servicios.

Tanto el trabajo de campo realizado por PeopleMatters, a través de distintas entrevistas personales y *focus groups*³³, con la colaboración de más de 60 profesionales del sector, como distintos estudios, como el de Características Sociodemográficas y Perfiles Competenciales de los Trabajadores del Sector Turismo elaborado por el SEPES³⁴, destacan la positiva valoración de los trabajadores turísticos respecto a su puesto de trabajo. En el caso del último estudio disponible del SEPES de 2012, **los trabajadores de las distintas ramas turísticas otorgaban una puntuación media-alta a su nivel de realización profesional, superando el 50 (de una ratio de 0 a 100) en todas las ocupaciones turísticas, salvo en los perfiles de mantenimiento y conserjería.**

GRÁFICO 33

NIVEL DE REALIZACIÓN PROFESIONAL DE LAS PRINCIPALES OCUPACIONES TURÍSTICAS

FUENTE. Características Sociodemográficas y Perfiles Competenciales de los Trabajadores del Sector Turismo, SEPES



³³ Focus groups realizados por PeopleMatters con camareros y camareras de piso entre los meses desde noviembre de 2016 a enero de 2017 en Madrid (turismo urbano) y Palma de Mallorca (turismo de costa).

³⁴ SEPES. Servicio Público de Empleo Estatal.



FACTORES POSITIVOS INTANGIBLES DE LAS POSICIONES TURÍSTICAS

La valoración positiva de las diversas ocupaciones turísticas por parte de los trabajadores se deriva de una serie de aspectos favorables que ponen en valor su profesión y que se han destacado en los Focus Group realizados. De todos ellos destacan los siguientes:

- El **carácter vocacional** de sus empleos: dos de cada tres profesionales del sector destacan la **interacción con el cliente y su reconocimiento** como uno de los aspectos más positivos de su trabajo.
- La **movilidad geográfica como oportunidad** intrínseca a la mayor parte de puestos del sector, que facilita un **alto grado de empleabilidad, desarrollo profesional y oportunidades de promoción**, a la vez que aporta flexibilidad y dinamismo a la experiencia laboral, al tener la posibilidad de cambiar de compañeros, clientes y entornos de trabajo. El elevado volumen de empleo generado por el sector facilita la movilidad geográfica a nivel nacional e internacional por la similitud de las competencias profesionales de cada ocupación (p.ej. las profesiones de camarero, cocinero, camareras de piso, piloto, auxiliar de vuelo, animador, etc. pueden desempeñarse en España y a nivel internacional con las mismas o muy similares capacidades profesionales).
- Favorables condiciones del **entorno físico de trabajo** respecto a otros sectores (p.ej. construcción, logística, industrias básicas, sector primario), ya que se desarrollan habitualmente en un contexto generalmente mucho más agradable.
- El **trabajo se percibe como dinámico y variado** (cada día es diferente), a diferencia de otras profesiones asimilables más estáticas, monótonas y repetitivas (p.ej. cajera de supermercado, administrativo).
- Fomento del **aprendizaje de diferentes idiomas y culturas**, dado el contacto permanente con turistas y compañeros de trabajo que poseen perfiles diversos.
- Existencia de **beneficios extrasalariales** (p.ej. manutención, descuentos para familiares, etc.) y complementos retributivos (la “propina” muy característica en hostelería) o las nuevas estrategias de Up Selling para fomentar la venta de otros servicios, que hacen más competitiva su recompensa total y mejoran su experiencia de trabajo. Algunos de estos beneficios quedan recogidos en los convenios colectivos provinciales, como es el caso de la manutención (complemento salarial en especie por manutención) y el transporte.

4. ÁMBITOS DE MEJORA DE LAS PRÁCTICAS LABORALES EN EL SECTOR

4.1. NECESIDAD DE AVANZAR EN LA ESTABILIDAD DEL EMPLEO

4.2. NECESIDAD DE UNA MAYOR CUALIFICACIÓN PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE BASE

4.3. NECESIDAD DE FIJAR LAS CONDICIONES LABORALES DE LA EXTERNALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL MARCO DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA



La mejora de la imagen como empleador del sector turístico ha de venir del trabajo en un conjunto de ámbitos donde el sector aún dispone de notables oportunidades de recorrido de avance.

Del análisis de las prácticas laborales del conjunto de actividades y empresas del sector se identifican un conjunto de elementos en los que el sector debe trabajar con mayor intensidad. Se trata de ámbitos muy condicionados por los factores destacados en el capítulo 3 del presente documento, que, sin embargo, deben ser objeto de reflexión para conseguir un marco de mayor flexiseguridad que beneficie tanto al trabajador como a la empresa.

Tradicionalmente una parte relevante de la empresa turística ha concedido una relevancia relativa a la gestión de personas; en algunos casos, como consecuencia de una escasa profesionalización de la gestión, más común en la microempresa que tiene un peso primordial en el sector. En este sentido, y a pesar de las fortalezas esbozadas en relación al empleo y la experiencia satisfactoria de trabajar en el sector, **existen algunas áreas de mejora que afectan negativamente la imagen del empleo.**

- **La inestabilidad del empleo, medida en términos de temporalidad y parcialidad, produce una sensación generalizada de que el turismo promueve un “empleo precario”, como consecuencia de la fuerte variabilidad de la demanda tanto mensual, como semanal y diaria.** A pesar de la necesaria flexibilidad en las relaciones laborales exigida por la variabilidad de la demanda y las positivas posibilidades de conciliación que las fórmulas de contratación flexible incorporan para algunos colectivos (especialmente el contrato a tiempo parcial), **el sector turístico debe hacer un mayor esfuerzo por mejorar sus prácticas laborales y dotar de mayor estabilidad al empleo que genera.**
- **Necesidad de una mayor cualificación profesional en los trabajadores de base concentrados en la hostelería.** La posibilidad de desarrollar tareas con baja cualificación produce un “efecto llamada” para personas sin formación específica, lo que, por una parte, induce a la infravaloración de algunas de las profesiones más relevantes del sector (p.ej. camareros); y, por otra, limita la propuesta de valor al empleado, por cuanto se percibe como un sector poco profesionalizado. Esta baja cualificación también supone una barrera para las mejoras de competitividad e innovación que persigue el sector.
- **La necesidad de dirimir las diferencias en cuanto a las condiciones laborales de los empleados en actividades externalizadas (problemática de las camareras de pisos), en el ámbito de la negociación colectiva como parte del diálogo social,** cuando se han llevado a límites que deben evitarse, las diferencias existentes entre las condiciones laborales de los empleados contratados directamente por un establecimiento turístico y los de empresas externas multiservicios, se han generado conatos de conflictividad laboral, con una traslación a la opinión pública que ha repercutido negativamente en la reputación como empleador del sector, en general.

A continuación, se presentan de forma más detallada los retos que debería afrontar el sector para mejorar la calidad del empleo e incrementar el reconocimiento del sector como empleador:

4.1. NECESIDAD DE AVANZAR EN LA ESTABILIDAD DEL EMPLEO

El sector turístico se caracteriza por una alta variabilidad e inestabilidad de la demanda que exige disponer de fórmulas de contratación flexible. La información disponible refleja que esta realidad incontestable por las cifras de demanda expuestas en el capítulo 3 se ha traducido en el uso de la contratación temporal y parcial, trasladando una sensación de precariedad que afecta a su imagen como empleador.

Como es de esperar por estos condicionantes, el porcentaje de contratos temporales en las ramas relacionadas con el turismo se sitúa en el 35,2%, frente al 24,7% en el resto de la economía española, según la EPA con datos de 2016. A su vez, del total de empleados con contrato temporal, el 60,5% son contratos a tiempo parcial, según la información de afiliación a la Seguridad Social.

Sobre estos rasgos es necesario aclarar que:



- 1 El uso de fórmulas contractuales a tiempo parcial y por un período temporal determinado forma parte de las necesidades del sector no solo en España sino en todo Europa por la fuerte variabilidad de la actividad ya comentada (el 42,1% de los contratos temporales responden a necesidades eventuales por condiciones de la producción y otro 40,4% a la prestación de un determinado servicio).

GRÁFICO 34

PORCENTAJE DE CONTRATOS TEMPORALES POR TIPO Y SEGÚN JORNADA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015

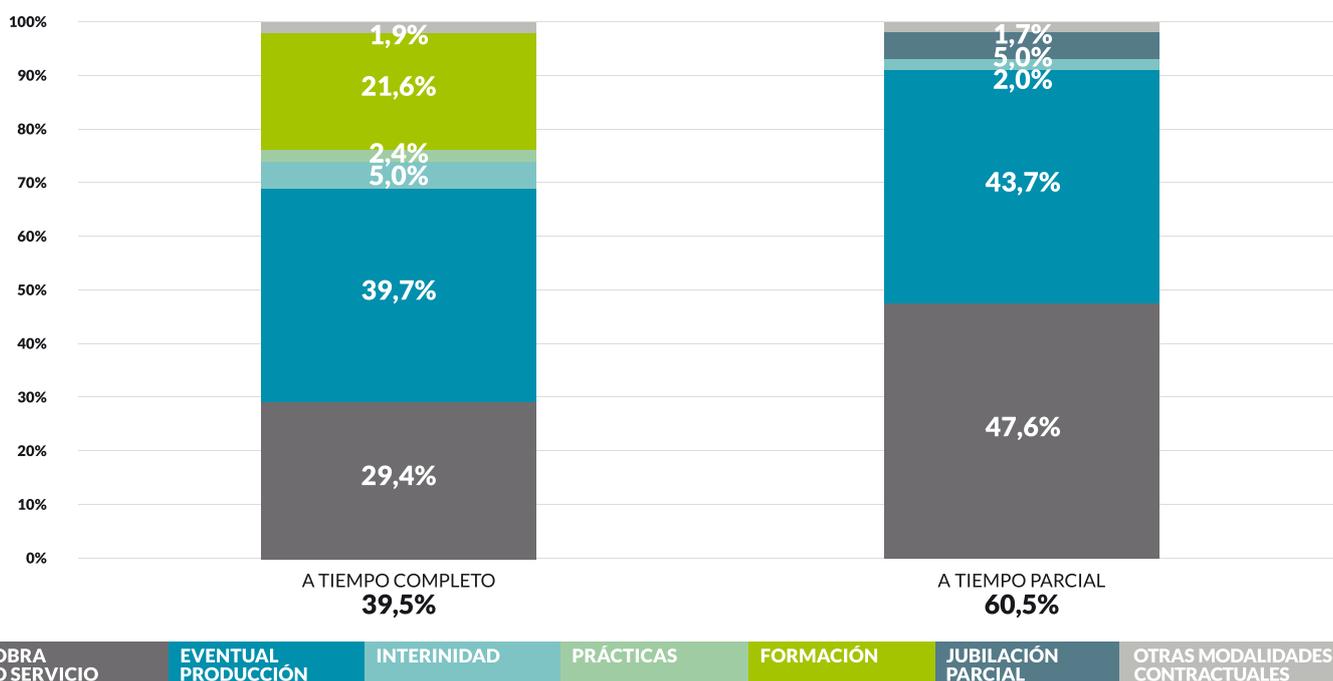
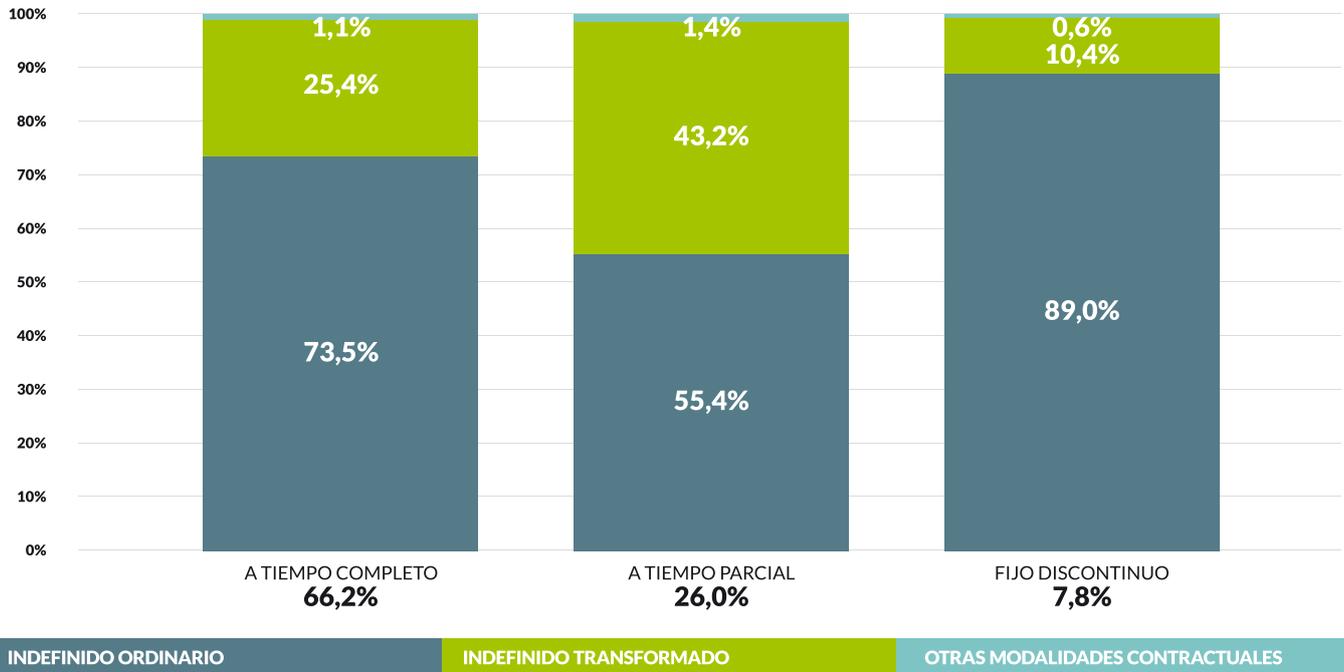


GRÁFICO 35

PORCENTAJE DE CONTRATOS INDEFINIDOS POR TIPO Y SEGÚN JORNADA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015



2 La temporalidad (24,7%) y la parcialidad (13,7%) caracterizan la realidad del mercado de trabajo español en su conjunto e incluso el turismo registra en el ámbito de la temporalidad niveles inferiores a otros grandes sectores de la economía española, como la construcción (42,8%) y la agricultura (61,6%),

GRÁFICO 36

DISTRIBUCIÓN DE ASALARIADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SECTOR

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016

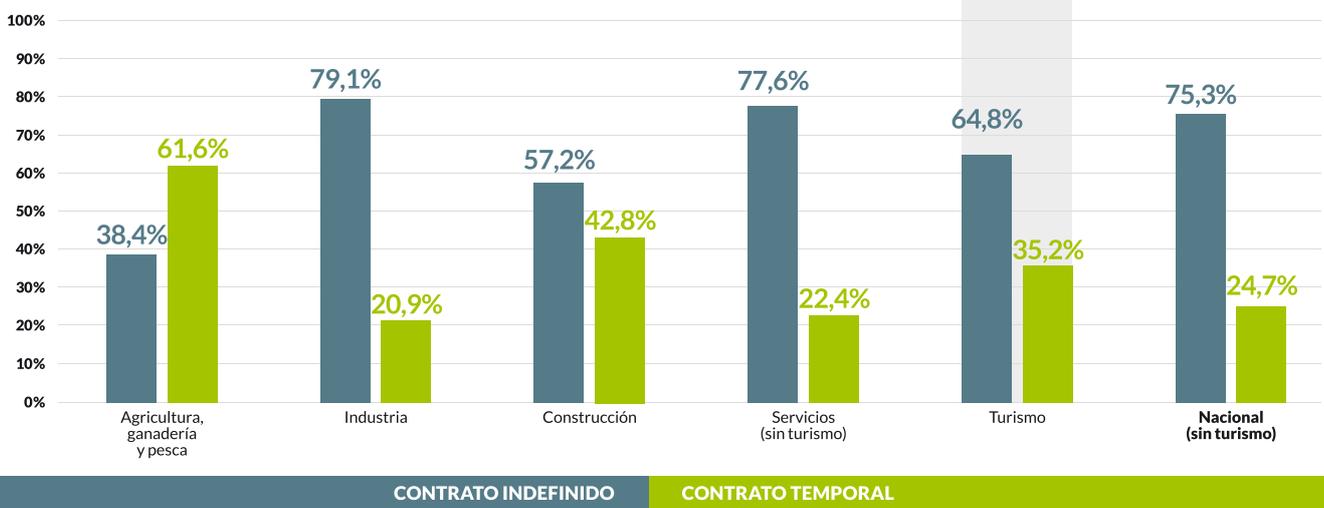
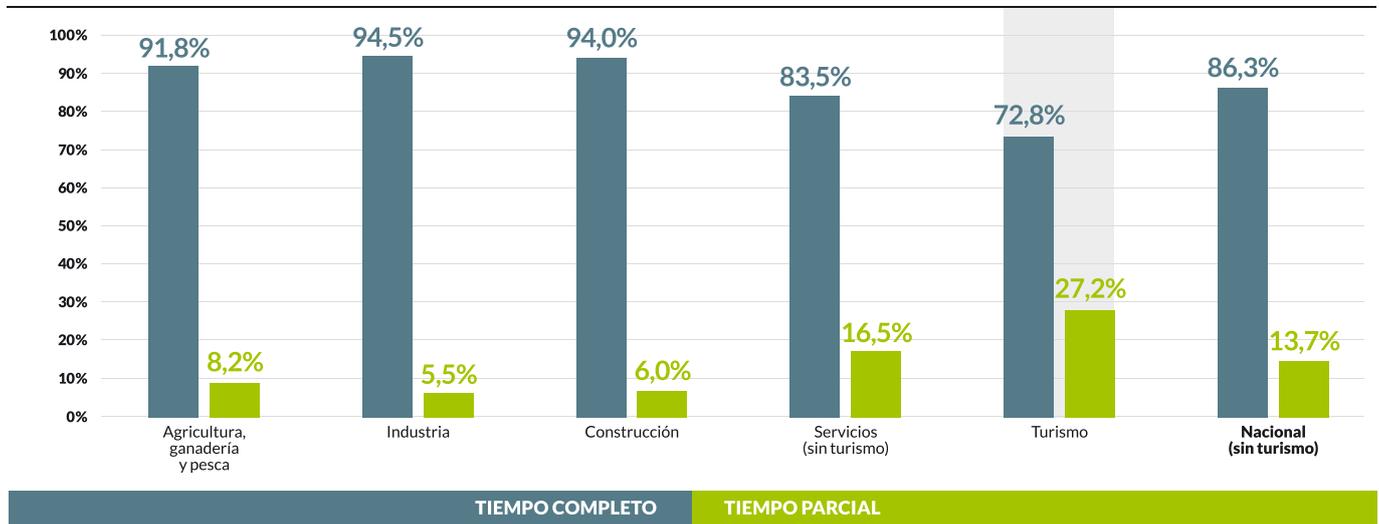


GRÁFICO 37

DISTRIBUCIÓN DE ASALARIADOS POR TIPO DE JORNADA Y SECTOR

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016



- 3** Para determinados colectivos el contrato a tiempo parcial es una forma de conciliar su actividad profesional con otras actividades (cuidar de familiares y/o estudiar) y así percibir una renta y mantener un contacto con el mundo laboral.

A pesar de estos rasgos, lo cierto es que **existe en algunos subsectores de la cadena de valor turística (principalmente la hostelería y dentro de esta la restauración) y para ciertas tipologías empresariales, un margen de mejora en la puesta en marcha de estrategias laborales que apuesten por incrementar la estabilidad en el empleo.** Ello se desprende de la identificación de los ámbitos de actividad de las empresas relacionadas con el turismo realizada a partir de datos de la EPA y la Seguridad Social que se exponen a continuación.

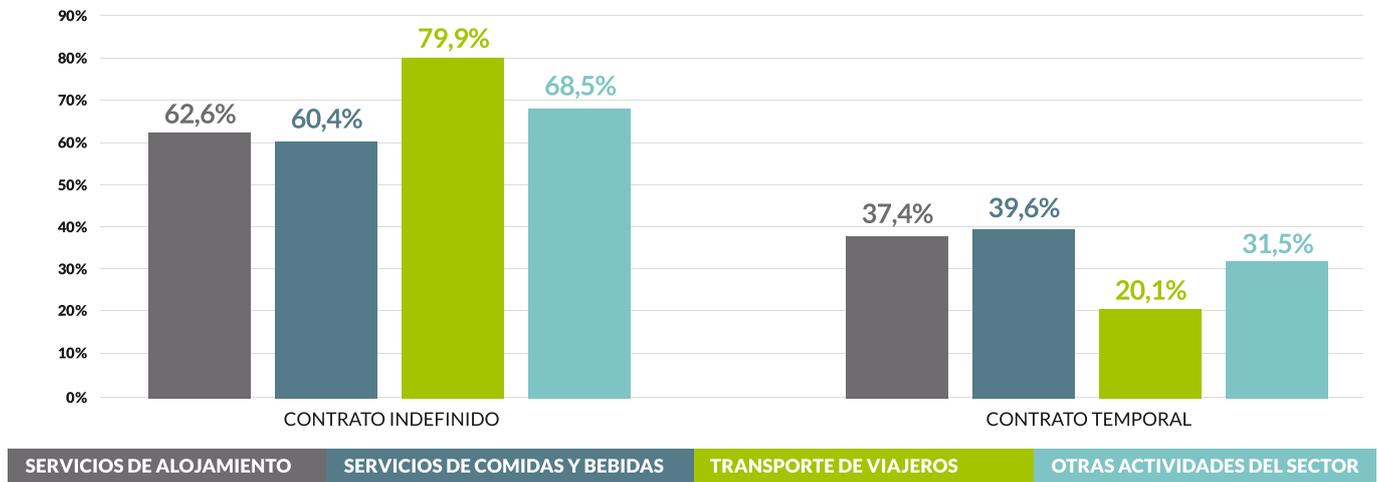
Concretamente:

- **Los mayores niveles de temporalidad y parcialidad se identifican en la hostelería y muy especialmente en la restauración y en las ocupaciones de base,** donde se produce la mayor variabilidad de la demanda.
 - > El porcentaje de trabajadores temporales en bares, restaurantes y cafeterías asciende al 39,6%, mientras en el alojamiento se sitúan en el 37,4% y en el transporte de viajeros desciende hasta el 20,1%, por debajo de la media española.

GRÁFICO 38

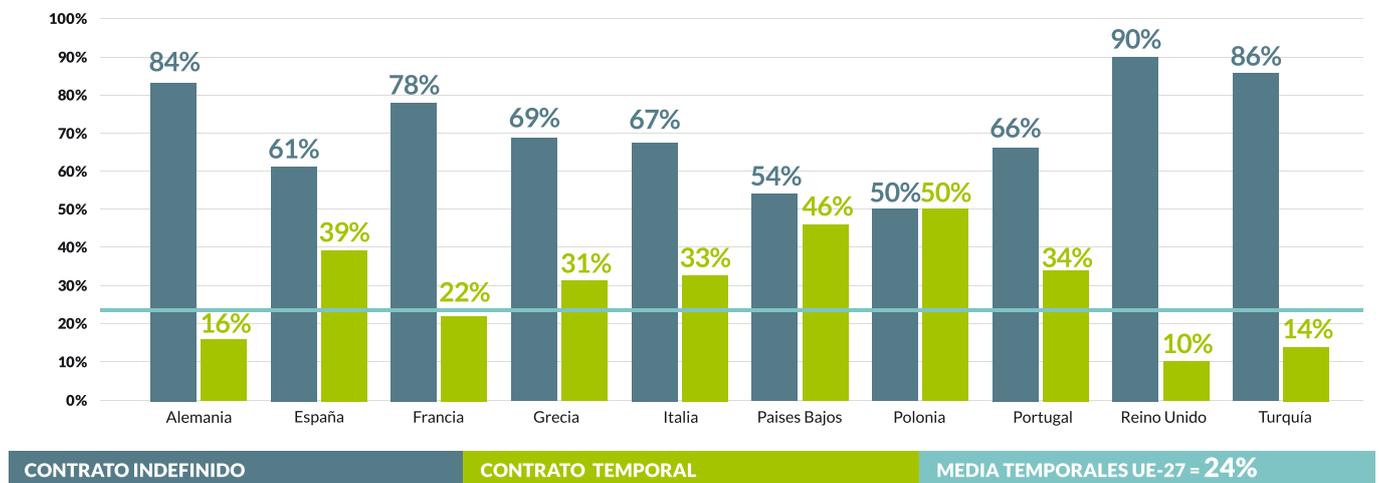
TIPO DE CONTRATO EN TURISMO POR SUBSECTOR

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016

**GRÁFICO 39**

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS EN HOSTELERÍA POR TIPO DE CONTRATO

FUENTE. Exceltur a partir de los datos de Eurostat 2015



> En la misma línea, el **38,2% de los trabajadores de la restauración disponen de un contrato a tiempo parcial**, muy por encima de la hotelería (11,7%) y el transporte (9,5%), donde los empresarios tienen mayor capacidad de dotar de contenido al conjunto de la jornada laboral. No obstante, **la hostelería española se sitúa en el contexto europeo como una de las que menos utiliza la contratación parcial**, por detrás de países como Países Bajos, Alemania, Reino Unido, Francia e Italia. En concreto, España tiene un 27% de jornadas a tiempo parcial, situándose la media europea en el 33%.

GRÁFICO 40

TIPO DE JORNADA POR SUBSECTOR

FUENTE. Exceltur a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016

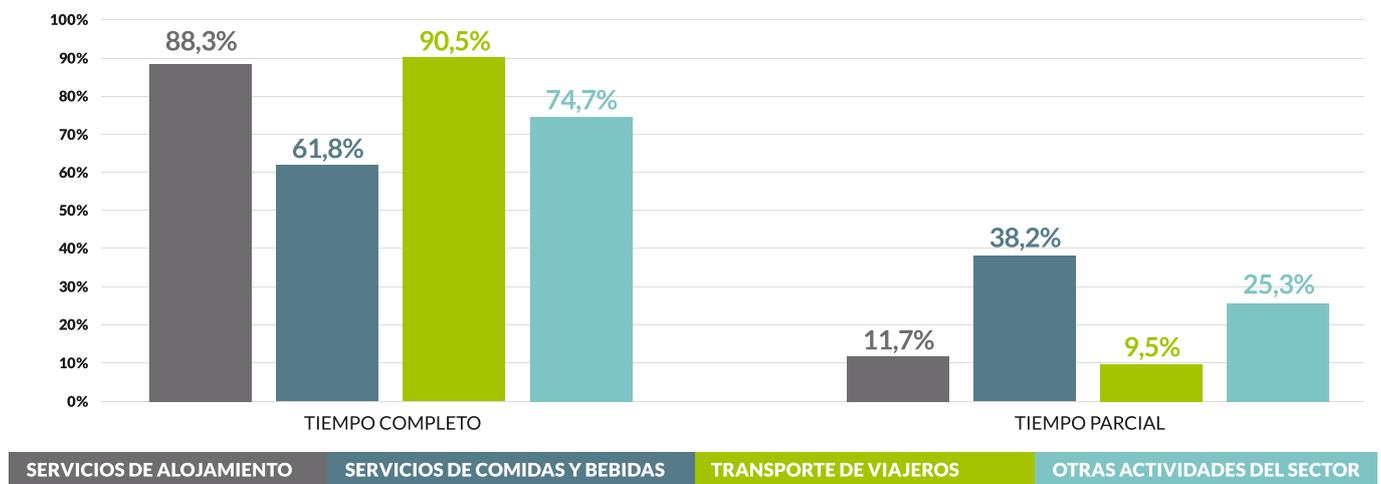
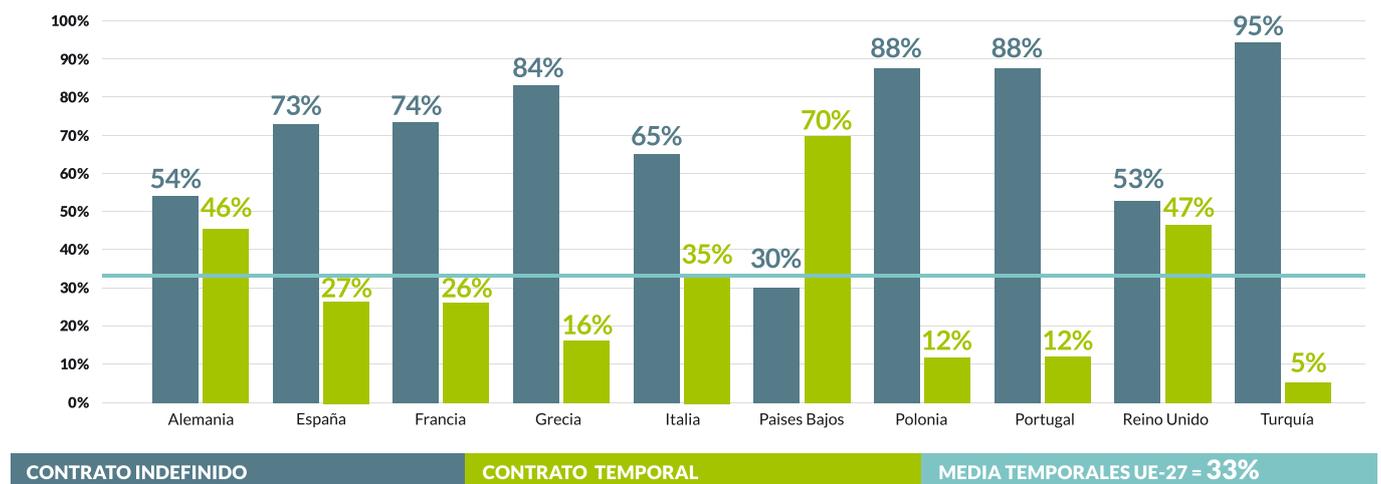


GRÁFICO 41

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS EN HOSTELERÍA POR TIPO DE JORNADA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos de Eurostat 2015



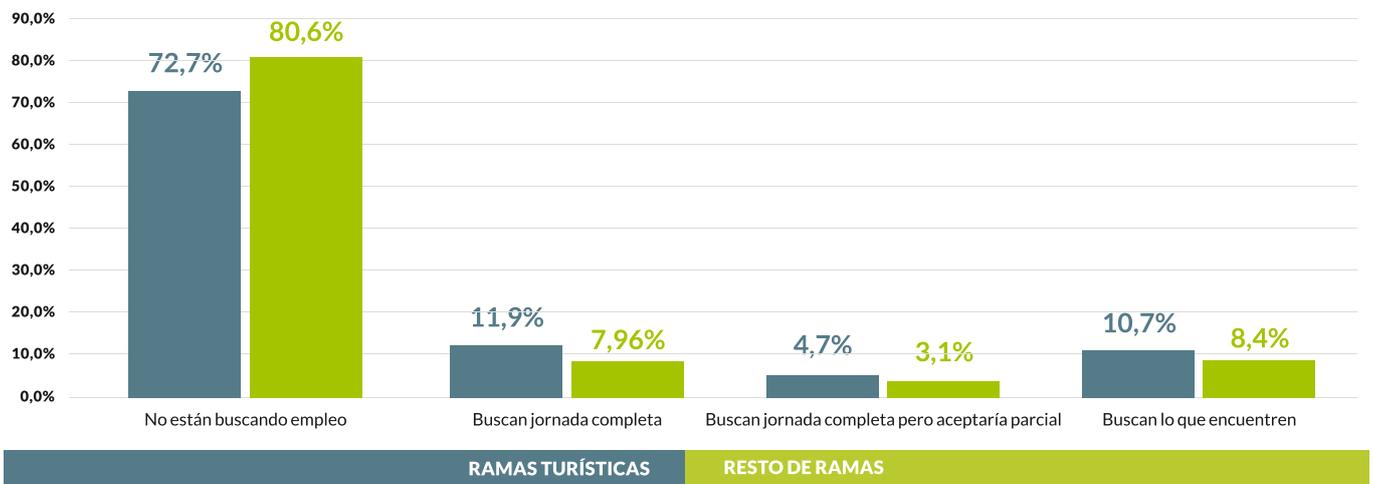
En este sentido es relevante mencionar que **la jornada parcial es un instrumento especialmente utilizado y apreciado en Europa para aquellos colectivos que necesitan conciliar la percepción de una renta con otra actividad**. El turismo juega en este ámbito un papel muy importante en España, por cuanto otorga a un amplio número de trabajadores una posibilidad de conciliar su vida laboral con otras actividades.

A diferencia de la equívoca visión que en muchas ocasiones se traslada a la opinión pública, de ser el turismo un sector que abusa del contrato a tiempo parcial y ofrece esta opción a personas que desearían trabajar a tiempo completo, la información derivada del INE refleja una situación notablemente diferente. Concretamente y según la información de la EPA correspondiente al año 2016 explotada de forma pormenorizada para este estudio, **el 88,1% de los asalariados de las ramas turísticas que tiene un contrato a tiempo parcial no está buscando empleo para modificar su jornada de tiempo parcial a tiempo completo.**

GRÁFICO 42

ASALARIADOS CON CONTRATO A TIEMPO PARCIAL EN FUNCIÓN DE LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

FUENTE. Exceltur a partir de la EPA, INE (2016)



Esta información relativa al año 2016 indica que, en general, **los trabajadores turísticos que trabajan a tiempo parcial están mayoritariamente conformes con su jornada y se adapta a sus necesidades personales**, y los que buscan empleo es porque no están satisfechos con las condiciones generales ofrecidas por la empresa. De hecho, del 27,3% de asalariados turísticos con contrato a tiempo parcial que están buscando empleo (un valor superior a la media española situada en el 19,4%), a un 10,7% le es indiferente la jornada y un 16,6% busca a tiempo completo pero aceptaría de nuevo un contrato a jornada parcial.

- **La temporalidad y la parcialidad es más acusada cuanto menor es el tamaño empresarial.** Como se viene demostrando a lo largo del estudio, la mayor profesionalización de las prácticas laborales en las grandes compañías del sector redonda en una mayor estabilidad del empleo. Ello se comprueba en:

- > Existe una diferencia de 27 puntos en el porcentaje de contratos temporales entre las grandes empresas (el 86,8% son indefinidos)³⁵

GRÁFICO 43

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015.

	CONTRATO INDEFINIDO % EMPLEADOS	CONTRATO TEMPORAL % EMPLEADOS
TOTAL EMPRESAS	77,6%	22,4%
MICROEMPRESAS 1-9 EMPLEADOS	69,9%	30,1%
PEQUEÑA EMPRESA 10-49 EMPLEADOS	77,7 %	22,3 %
MEDIANA EMPRESA 50-200 EMPLEADOS	81,0%	19,0%
GRAN EMPRESA MÁS DE 200 EMPLEADOS	86,8%	13,2%

- > Las grandes empresas del sector utilizan en mayor medida la modalidad contractual del contrato fijo discontinuo, diseñada para garantizar la estabilidad en aquellas actividades estacionales. Concretamente en las empresas de más de 200 trabajadores el 13,6% del total de contratos son fijos discontinuos, mientras en las empresas de menos de 10 trabajadores apenas supera el 1,6%.

GRÁFICO 44

USO DEL CONTRATO FIJO DISCONTINUO SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015.

	CONTRATO FIJO DISCONTINUO % EMPLEADOS
TOTAL EMPRESAS	6,1%
MICROEMPRESAS 1-9 EMPLEADOS	1,6%
PEQUEÑA EMPRESA 10-49 EMPLEADOS	4,1%
MEDIANA EMPRESA 50-200 EMPLEADOS	8,5%
GRAN EMPRESA MÁS DE 200 EMPLEADOS	13,6%

- > Las empresas de mayor tamaño utilizan menos los contratos a tiempo parcial. Concretamente, tan sólo el 12,2% de los contratos indefinidos están suscritos a jornada parcial en las empresas de mayor tamaño, mientras en las pequeñas esta ratio es del 42,6%.

GRÁFICO 45

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO INDEFINIDO SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA

FUENTE. Exceltur a partir de los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social: Muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL) 2015.

	A TIEMPO COMPLETO % EMPLEADOS	A TIEMPO PARCIAL % EMPLEADOS	FIJO DISCONTINUO % EMPLEADOS
TOTAL EMPRESAS	66,2%	26,0%	7,8%
MICROEMPRESAS 1-9 EMPLEADOS	55,0%	42,6%	2,4%
PEQUEÑA EMPRESA 10-49 EMPLEADOS	68,0 %	26,7 %	5,3 %
MEDIANA EMPRESA 50-200 EMPLEADOS	73,7%	15,8%	10,5%
GRAN EMPRESA MÁS DE 200 EMPLEADOS	72,1%	12,2%	15,7%

³⁵ El tamaño de empresa se ha obtenido a partir del número de afiliados en alta en un mismo Código de Cuenta de Cotización. Hay que tener en cuenta que una misma empresa se identifica por un Código de Cuenta de Cotización en cada de las provincias donde ejerza su actividad. Esto explica que los datos medios sobre la temporalidad del 22,4% no coincida con los datos medios de la EPA que lo sitúa en el 35,2% mencionado.

4.2. NECESIDAD DE UNA MAYOR CUALIFICACIÓN PROFESIONAL EN EL PERSONAL DE BASE

La mayor parte de puestos de trabajo relacionados con la actividad turística requiere de competencias específicas para las que se necesitan unas habilidades técnicas concretas. En algunos subsectores y ámbitos empresariales se identifica una oportunidad en incrementar el esfuerzo en formación profesional y continua para obtenerlas.

Más allá de las ocupaciones de dirección y gerencia y las nuevas posiciones en habilidades digitales que exigen niveles de formación superior (ciclos de grado superior y estudios universitarios), el resto de puestos de trabajo relacionados con el sector demanda una serie de conocimientos concretos, propios de la industria, para los que, en general, no requiere disponer de niveles de estudios superiores y que, sin embargo, se adquieren en los ciclos de formación profesional de grado medio, a través de cursos de formación continua y/o la propia experiencia de trabajo.

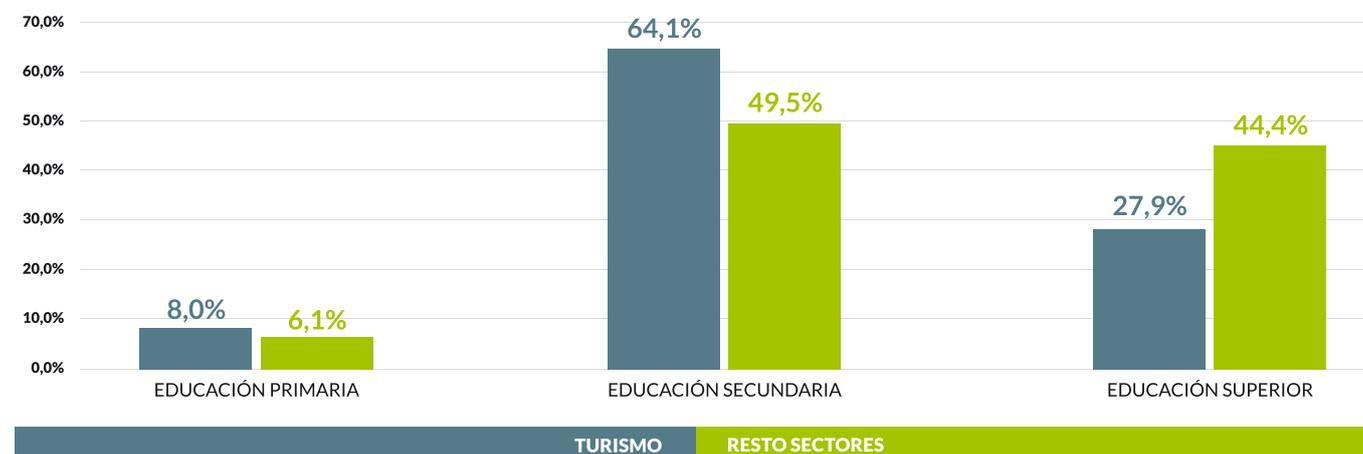
Esta es la realidad de los subsectores de intermediación y transporte en las ocupaciones de agentes de viajes, agentes de compraventa telemática, auxiliares de vuelo, camareros de avión, barco y tren, y azafatas/os de tierra y empleados de información al usuario en oficinas de turismo o similar, así como en la restauración y hotelería en las posiciones de camareros/as, cocineros y resto de categorías de auxiliar de cocina.

Las características de estas posiciones junto con las necesidades de personal en tareas de menor cualificación (limpiadores, camareras de piso u ordenanzas) explican que, en general, los trabajadores del sector reflejen en las estadísticas un nivel de formación medio por debajo del resto de sectores. Concretamente, la mayoría de los profesionales en todos los subsectores han cursado estudios secundarios, donde se incluyen la educación secundaria obligatoria y las enseñanzas de formación profesional media, acorde con las necesidades del sector mencionadas (ver gráfico adjunto).

GRÁFICO 46

DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR NIVEL DE FORMACIÓN

FUENTE. Exceltur a partir de los datos de Eurostat 2015 a partir del Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa 2016



El sector, no obstante, muestra una mayor necesidad de invertir en la formación especializada requerida en cada ocupación, muy especialmente en los puestos intermedios y de base. Se trata de un reto que no está siendo desarrollado con la intensidad suficiente, especialmente en las actividades relacionadas con la hostelería. Concretamente, según la Encuesta Anual Laboral de 2015, el 69,8% de las empresas de hostelería proporcionaban formación³⁶, por debajo de la media nacional situada en el 77,3% y del resto de actividades relacionadas con el turismo, como el transporte 81,2% y las actividades de ocio (75,6%). Esta realidad igualmente se evidencia en el “gap” observado entre el porcentaje que representan los asalariados de la hostelería (10,6%) y la ratio de su participación (7,3%) en los cursos de formación impulsados por la Fundación Estatal para el Empleo.

La menor disposición de las empresas turísticas a invertir en formación para acumular las competencias especializadas requeridas, muy centrado en el sector de la restauración de menor tamaño, **se explica principalmente por las siguientes circunstancias:**

- **El efecto combinado de la estacionalidad y el predominio de microempresas y pymes de carácter familiar menos dinámicas en el fomento de iniciativas formativas,** que desincentivan la formación por la relación temporal del trabajador con la empresa y la dificulta para su organización por la falta de tiempo para compaginar el trabajo con la asistencia a los centros donde se imparte. Se trata de una combinación menos presente en las grandes compañías donde hay una mayor cultura de formación, a la vez que una mayor capacidad de organización de la misma.
- **El carácter “refugio” de muchas ocupaciones del sector, que debido al menor nivel de estudios requerido acoge a profesionales de menor cualificación,** ofreciéndoles una oportunidad laboral para su inserción en el mercado de trabajo, especialmente en los puestos de base. Este aspecto, que en sí mismo es positivo porque facilita la integración de personas que de otra manera hubieran tenido muchas dificultades para encontrar una oportunidad laboral, tiene, sin embargo, un impacto negativo en la calidad de los servicios dispensados como consecuencia de la baja profesionalización de este perfil de trabajadores.
- **La mayor valoración empresarial de la experiencia frente a la formación.** Las actividades turísticas se han caracterizado por la alta presencia de perfiles “hechos a sí mismos”, debido a una importante apuesta por la experiencia práctica como atributo principal del desempeño profesional³⁷. Este hecho ha posibilitado un positivo fenómeno de desarrollo de carrera dentro del sector, pero a la vez ha relajado el esfuerzo en incrementar el nivel de formación y cualificación en habilidades y conocimientos específicos.

³⁶ Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015). Encuesta Anual Laboral.

³⁷ Son numerosos los estudios (ver por ejemplo Necesidades Formativas del Sector turístico elaborado por el Consejo de Trabajo Económico y Social de Cataluña en 2012) sobre las necesidades formativas de la industria que destacan este rasgo característico del empresariado turístico.

4.3. NECESIDAD DE FIJAR LAS CONDICIONES LABORALES DE LA EXTERNALIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL MARCO DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

La externalización de algunos servicios propios de la hostelería, como el servicio de camareras de piso y de limpieza, que suponen un colectivo en torno a los 50 mil empleados de los 2,5 millones ha generado un movimiento de contestación que ha trascendido a la opinión pública, afectando la imagen del conjunto del sector. Se trata de un problema que requiere de una respuesta que se encuadre en el marco de la negociación colectiva.

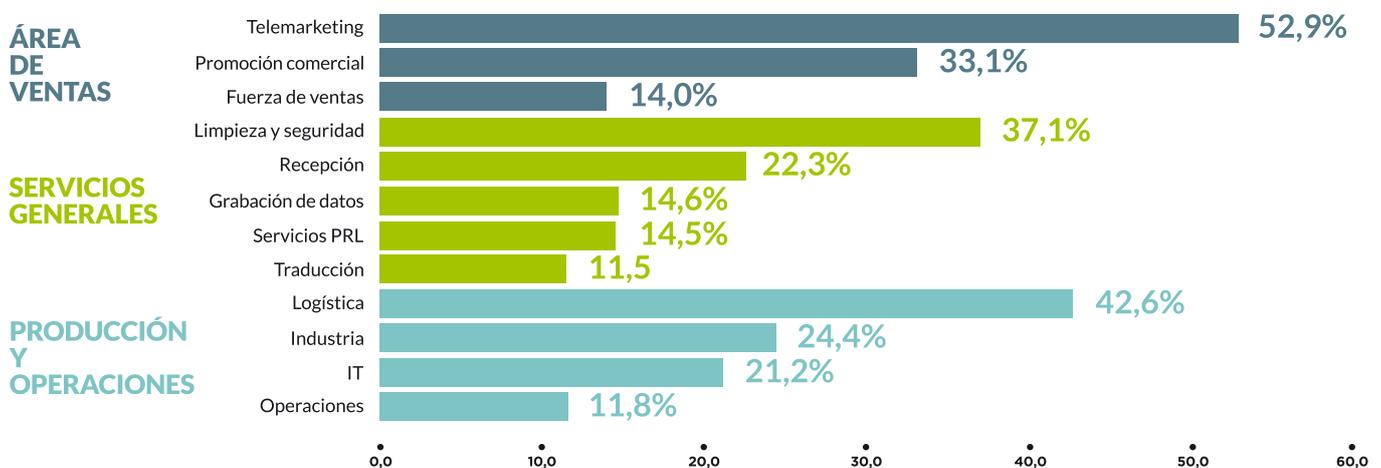
La externalización de servicios en algunas empresas turísticas concentradas en el sector de la hostelería responde a un fenómeno reciente, puesto en marcha en los años más difíciles de la crisis, como respuesta al triple objetivo de flexibilizar la gestión del personal en algunas áreas base que no forman parte del “core business” de la empresa, incrementar la productividad y asegurar un mejor control de costes³⁸, gestionar mejor el absentismo y su adecuación a la curva de producción para garantizar su viabilidad.

Se trata de las mismas razones por las que las organizaciones de otros muchos sectores de la economía española, también han implementado la externalización de parte de los servicios periféricos al negocio de la empresa (ver cuadro adjunto).

GRÁFICO 47

PRINCIPALES ACTIVIDADES EXTERNALIZADAS EN LA EMPRESA ESPAÑOLA

FUENTE. VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre externalización de actividades (2015)



³⁸ La subcontratación de obras y servicios está regulada con carácter de mínimo en el artículo 42 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores. Adicionalmente, algunos convenios colectivos del sector incluyen regulación adicional aplicable a su ámbito territorial correspondiente.

En hostelería han sido varias las actividades que se han ido subcontratando: mantenimiento de ascensores o maquinaria, jardinería, animación, sin que haya generado controversia alguna. Tan sólo la reciente externalización de las camareras de piso y los empleados de limpieza en algunos hoteles, principalmente urbanos³⁹, subcontratando a empresas multiservicios, ha tenido una contestación por parte de los trabajadores, con una notable repercusión pública y daño reputacional al conjunto del sector. Ello se ha producido por el empeoramiento de las condiciones laborales -principalmente salariales y de productividad-, que estas empresas de servicios (y sus convenios) ofrecen a sus profesionales respecto a los convenios de hostelería.

No obstante, la realidad de la externalización en estas condiciones está menos extendida de lo que pueda derivarse de las lecturas que se han trasladado a la opinión pública. Concretamente:

A El colectivo de las camareras de piso y de limpieza supone en torno a 50.000 personas, lo que supone el 2% del total de los 2,5 millones de empleos que se vinculan a la actividad turística en España⁴⁰.

B El volumen de camareras de piso potencialmente sujetas al riesgo de la externalización a través del convenio de empresas de limpieza se limita a 6.400 personas, lo que supone el 2,4% del empleo hotelero y el 0,3% del empleo del conjunto del sector turístico español. Estas cifras se derivan de la distinta situación que la externalización de estos servicios es tratada por los diferentes convenios colectivos de hostelería en las distintas provincias españolas. En particular, actualmente de los 50 convenios colectivos de hostelería en vigor:

- En 3 provincias (Castellón Santa Cruz de Tenerife y Palencia) que representan el 8,3% de los empleados en el sector hotelero según el INE, la externalización está prohibida por convenio.
- En 9 provincias (Alicante, Cádiz, Cantabria, Granada, Illes Balears, Las Palmas, Málaga, Navarra y Teruel), que representan el 49,1%) los convenios establecen o bien que el salario y alguna otra condición de los trabajadores externos sea el mismo que los trabajadores de hostelería o directamente se obliga a cumplir con todo el convenio de hostelería a la empresa externa.
- En el resto de provincias (el 42,6% del empleo restante) los convenios, no establecen ninguna norma a la subcontratación, con lo que se aplica la legislación estatal en esta materia.

GRÁFICO 48

PORCENTAJE DE CAMARERAS DE PISO DE LOS HOTELES EN FUNCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LA EXTERNALIZACIÓN EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS

FUENTE. Exceltur a partir del análisis de los convenios colectivos y los datos de la EOH (INE)



³⁹ Ello es debido a la mayor variabilidad de la demanda en hoteles urbanos con estancias medias de 1 a 3 días; frente a los vacacionales, cercanos a la semana, que facilitan la organización e plantillas, así como a la existencia de determinados convenios colectivos en importantes zonas costeras, como Baleares, que incluyen restricciones respecto a la externalización de estas actividades.

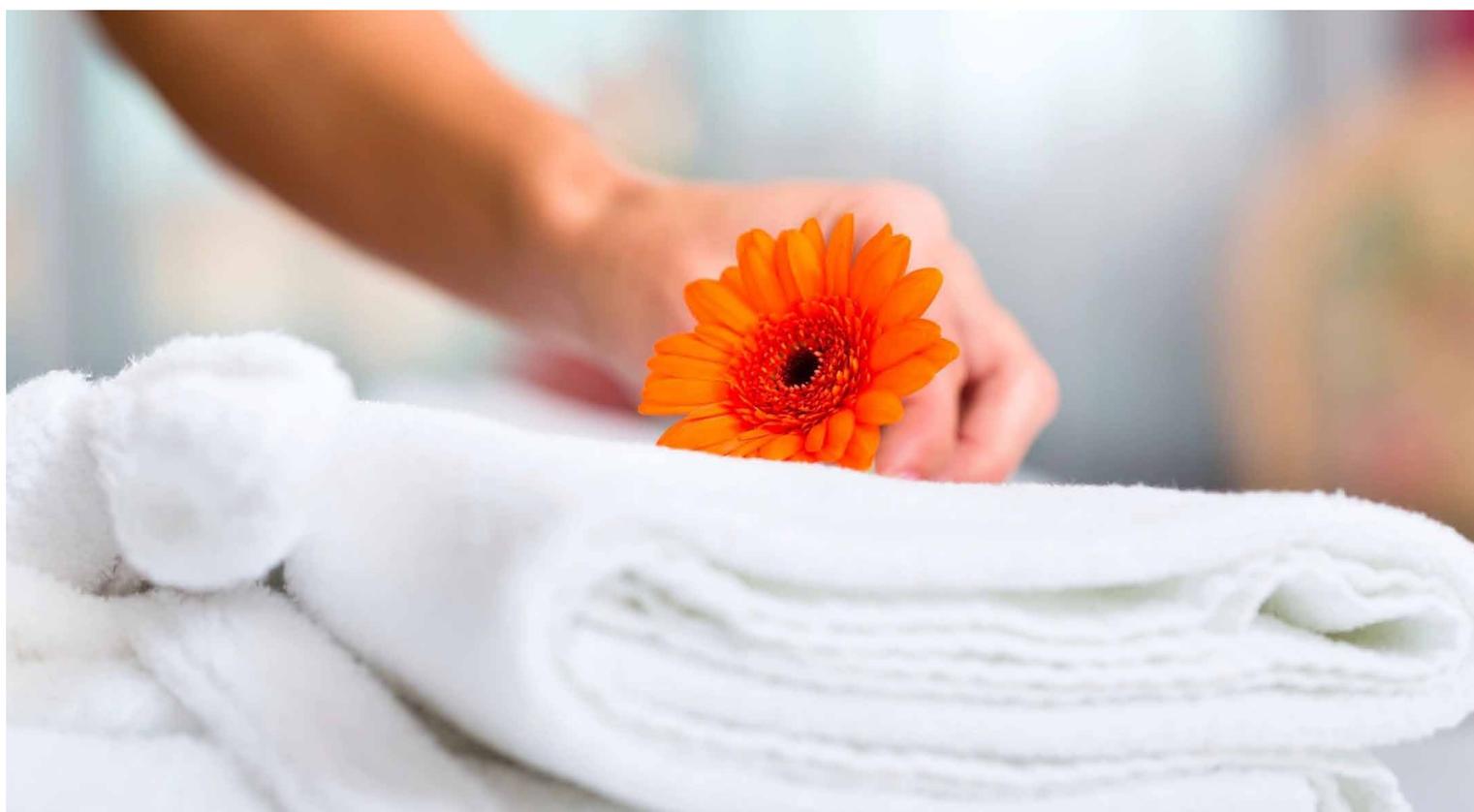
⁴⁰ A pesar de que no hay una cifra oficial respaldada por un estudio en profundidad, el colectivo de camareras de piso y de limpieza supone en media el 20% de las plantillas del sector hotelero, cuyos empleados el Ministerio de Empleo sitúa en los 237 mil afiliados a la seguridad social en 2016.

Según la realidad descrita el colectivo de camareras de piso potencialmente sujetas a la externalización bajo condiciones de los convenios de limpieza es de 21.600 trabajadoras.

C No obstante, en estos territorios, donde los convenios no regulan la externalización, la mayor parte de empresas hoteleras no externaliza y las que lo hacen están pagando mayoritariamente los convenios de hostelería. A partir de los datos de las principales cadenas españolas, se calcula que la externalización afecta al 30% de las camareras. Esto hace que el colectivo de afectadas por esta realidad se sitúe en torno a las 6,4 mil personas, lo que supone el 0,3% del empleo del conjunto del sector turístico español y el 2,4% del empleo hotelero.

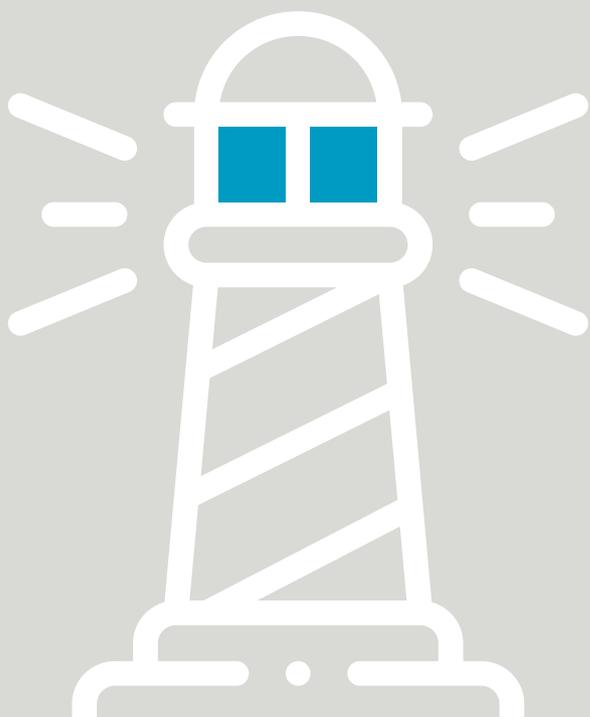
D Cabe destacar que **el personal que se externaliza sujeto a las condiciones de los convenios de limpieza está cobrando el mismo salario que perciben los trabajadores que limpian oficinas, hospitales, naves industriales, gimnasios o residencias para la tercera edad; salarios que han sido definidos y pactados por los agentes sociales en el marco de la negociación colectiva.**

A pesar de que la situación es similar para la mayor parte de sectores que han externalizado los servicios de limpieza de zonas comunes **es aconsejable que las condiciones de la externalización de este personal de la hostelería se diriman en el marco de la negociación colectiva, de forma que puedan acordarse entre los representantes empresariales y sindicales del sector turístico** y, de esta forma, fomentar una menor conflictividad que está afectando la imagen reputacional del conjunto del sector.



5.

RECOMENDACIONES



En síntesis, el sector turístico es el principal generador de empleo en España y desarrolla una función clave en el mercado de trabajo integrando a lo largo de la geografía española los colectivos con mayores problemas de desempleo. Su desempeño laboral se ve sometido a una intensa variabilidad mensual, semanal y diaria de la demanda, que introduce la necesidad de disponer de instrumentos de flexibilidad, que en ocasiones condicionan su imagen como empleador frente a la opinión pública.

Las características del subsector de la restauración junto a las empresas de menor tamaño tienen una notable incidencia en la visión que se tiene sobre el sector, por su elevado peso en el volumen de empleo que generan y por la aplicación de prácticas laborales y culturas de gestión de recursos humanos, en general, menos desarrolladas que en el resto de sectores turísticos (el transporte, la hotelería, la distribución, el ocio) y las empresas de mayor tamaño. Con estos condicionantes, **los retos competitivos del sector en el ámbito del empleo pasan inexcusablemente por apostar por una mayor cualificación del personal y poner en valor los atributos positivos de las ocupaciones turísticas, a la vez que generar un marco de mayor flexiseguridad que integre la necesaria capacidad de gestionar la variabilidad de la demanda, la mejora de la productividad y el control de costes con una mayor estabilidad en el empleo** que dé como resultado una mejora en la imagen del sector frente a la sociedad y un mayor sentido de pertenencia de los empleados con el sector.

Desde este diagnóstico general derivado del análisis recogido en los capítulos anteriores, se plantean las siguientes recomendaciones estructuradas en tres grandes ámbitos prioritarios:

1

Apostar por un **marco jurídico laboral que permita la flexibilidad** de la gestión de los recursos humanos e incorpore **mecanismos para generar una mayor estabilidad en el empleo**, manteniendo la filosofía e instrumentos más relevantes para el sector de la última reforma laboral.

2

Impulsar acciones para reforzar la **formación de los profesionales del sector y mejorar la imagen del sector** y el reconocimiento de las principales ocupaciones turística para atraer y retener el mejor talento.

3

Fomento de la **profesionalización de la gestión de los recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del sector.**

A estos tres ámbitos prioritarios, **se suma la necesidad de disponer de una información más detallada del mercado de trabajo para las ramas turísticas y, en especial, de la desagregación de la información incluida en la rama de la hostelería**, que comprende la hotelería y la restauración, que tienen características y rasgos notablemente diferentes, tal y como ha quedado reflejado en varios capítulos del estudio. En esta línea, recomendamos que el INE incluya en la publicación trimestral de la EPA y en la anual de la Encuesta de Estructura Salarial la desagregación de la información al menos a dos dígitos de la CNAE, para diferenciar entre ambas actividades y así poder analizar y caracterizar oportunamente sus prácticas laborales.

1

IMPULSO DE UN MARCO JURÍDICO LABORAL QUE PROMUEVA LA FLEXISEGURIDAD

1. MANTENIMIENTO DEL ACTUAL MARCO JURÍDICO LABORAL

La apuesta por mecanismos de flexibilidad interna introducida por la Reforma Laboral del año 2012 ha sido clave para la capacidad de generación de empleo del sector y la gestión del ajuste del empleo a una demanda turística fuertemente variable.

En un momento de cuestionamiento por parte de algunas formaciones políticas sobre algunos de los principios de la mencionada reforma es relevante recordar la relevancia para el sector de algunas de las medidas más importantes introducidas, que consideramos clave su mantenimiento en el futuro para preservar la capacidad de generación de empleo del sector.

Las más necesarias se resumen en:

- **Favorecimiento de la flexibilidad interna de las empresas** en la organización del trabajo y especialmente:
 - > La distribución irregular hasta un máximo del 10% de la jornada laboral que facilita la adaptación a la irregularidad de la demanda.
 - > La desaparición de las categorías profesionales y su transformación en grupos profesionales que facilitan la polivalencia funcional.
 - > Las actuaciones (EREs suspensivos) para adecuar las condiciones de empleo a las oscilaciones de la demanda.
 - > Facilitar la adaptación de las condiciones de trabajo a la competitividad de la empresa permitiendo el descuelgue del convenio colectivo y dotando al convenio de empresa prioridad respecto al convenio sectorial.
- **Impulso del contrato a tiempo parcial** por su capacidad para responder a las necesidades de la actividad⁴¹ y su potencial para favorecer la incorporación al mercado laboral de colectivos determinados que necesitan compatibilizar su vida laboral y personal. Para ello es clave que la oferta se adapte a los perfiles de los demandantes de empleo (personas con necesidad de conciliar) y se adapte a las preferencias del empleado hacia jornadas parciales.
- **Refuerzo del contrato para formación y aprendizaje** de cara a promover y facilitar su uso entre las compañías turísticas y fomentar a su vez la formación, bajo sistemas basados en el modelo dual.

⁴¹ p.ej. en un hotel es necesario dar servicio al cliente en el desayuno, comida y cena y en función del perfil de turista nacional o extranjero los turnos de trabajo pueden alargarse (el turista nacional suele almorzar más tarde que el extranjero) lo que exige la contratación de empleados a tiempo parcial.



2. IMPULSO DEL CONTRATO FIJO - DISCONTINUO

El fomento del contrato fijo discontinuo supone la mejor vía para dotar de flexibilidad al sistema y, al mismo tiempo, establecer un modelo de relación laboral “permanente” clave para la formación y estabilidad de los profesionales.

En la actualidad su uso es limitado por cuestiones que afectan a su diseño jurídico y a su grado de conocimiento por parte de los empresarios, y muy especialmente de las pymes. De cara a promover un mayor uso del mismo se propone:

- **Incorporar en los convenios colectivos del sector una definición de temporada más flexible, que promueva un mayor uso de estos contratos.**
- **Introducir criterios de flexibilidad en los procesos de llamamiento de los trabajadores, reduciendo la limitación de llamar por orden de antigüedad, sin exigir la consolidación de períodos.**
- **Hacer una campaña de divulgación y conocimiento de sus características y beneficios de su utilización en favor de su extensión a todos los integrantes del sector.**





3. MAYOR IMPLICACIÓN GUBERNAMENTAL EN LA CONCESIÓN DE INCENTIVOS QUE MEJOREN LA ESTABILIDAD DEL EMPLEO

La variabilidad de la demanda no es un factor que pueda fácilmente modificarse por las empresas. En aquellas zonas que sufren la concentración de la actividad turística en unos pocos meses del año o días de la semana es clave impulsar acciones que favorezcan el mantenimiento de la actividad durante la temporada baja.

A pesar de los aspectos de mejora en sus condiciones económicas, el programa de vacaciones de mayores del IMSERSO es un buen ejemplo de los beneficios generados sobre el empleo y las arcas públicas de implementación de medidas en esta línea. Por cada euro aportado por el IMSERSO el sector turístico ingreso 4,7 euros, la administración recuperó 1,53 euros por cada euro invertido en concepto de ahorro en subsidios de desempleo, ingresos por IVA, Seguridad Social e IRPF y el programa permitió crear o mantener casi 13.000 empleos directos, con datos antes de la crisis⁴².

En relación con esta línea de trabajo proponemos:

- **Ampliar el Programa de Vacaciones del IMSERSO** con un mayor número de plazas y una notable mejora en el precio por plaza para incentivar la incorporación de establecimientos de mayor calidad, donde se genera un empleo más estable y mejor remunerado.
- **Valorar incentivos en impuestos locales (principalmente IBI) y cotizaciones a la seguridad social** a las empresas que extiendan los contratos en los meses de temporada baja.
- **Impulsar la apuesta por la inversión en productos desestacionalizadores** (turismo de negocios y MICE, entrenamiento deportivo, cicloturismo...), que generen actividad en temporada baja, a la vez que en la renovación de la oferta en destinos maduros, con un efecto multiplicación de generación de empleo en la construcción en esos mismos meses de cierre de la planta alojativa y de restauración. Baleares es un ejemplo en ambos casos: la reciente apertura del Palacio de Congresos, ya ha impulsado la generación de empleo directo en la ciudad de Palma, mientras el proceso de renovación hotelera llevado a cabo en todo el archipiélago ha mejorado el empleo, además de impulsar la empleabilidad en otros sectores de actividad, con un peso muy importante en el mercado de trabajo, como el de la construcción y sus empresas auxiliares.

⁴² Son los últimos datos disponibles del Estudio Evaluación de la Rentabilidad e Impactos generados en el sector hotelero por el programa de vacaciones de mayores del IMSERSO elaborado por CEHAT.

2

FOMENTO DE LA FORMACIÓN
COMO INSTRUMENTO DE
CAPACITACIÓN Y CARRERA
PROFESIONAL

La competitividad del sector y su reconocimiento social pasa por una fuerte apuesta por la cualificación específica asociada a cada ocupación vinculada a las actividades turísticas. Para ello es necesario poner en valor las profesiones turísticas, adecuar los sistemas de formación a las necesidades de las empresas y gestionar el sistema con el propósito de que la formación sea ejecutada.

Por su relevancia en términos de volumen, el mayor esfuerzo debe realizarse en los puestos de trabajo de base, vinculados a los estudios de formación profesional y a la formación continua en la empresa, basándose en modelos como la formación dual.

Ello debería fomentar el papel de las organizaciones sectoriales en el soporte de este tipo de formación en pymes y autónomos, a la vez que dotar de autonomía a las empresas de mayor tamaño con capacidad para gestionar la formación de sus trabajadores.

Sin ánimo de ser exhaustivos, las líneas de trabajo debieran dirigirse principalmente a:

- **Prestigiar las ocupaciones del sector** a partir de acciones de revalorización del sector frente a la sociedad, a través de campañas de comunicación (Employer Branding⁴³) que incidan en la idea de que el sector es un buen lugar para trabajar y una mayor presencia en redes sociales⁴⁴.
- **Potenciar los servicios de orientación académica** para exponer las características y potencial de las ocupaciones turísticas.
- **Difundir la amplia oferta formativa existente y los incentivos para su aprovechamiento** e implantación en la empresa entre las pymes.
- **Crear un punto de encuentro permanente de los profesionales de formación en el sector**, en el que se debatan los temas relacionados con la formación para el conjunto del sector.
- **Fomentar los programas de estudiantes en prácticas empresariales**, mediante convenios de colaboración con las instituciones educativas.
- **Impulsar la planificación de la formación en la empresa** para adecuarla a las puntas de actividad y facilitar la respuesta de las escuelas de formación y la difusión de sistemas de formación semipresencial y on-line.
- **Desarrollar un currículum nacional** para la industria, en el que se definan las competencias requeridas, así como la especificación de estándares de formación y mecanismos de control de la oferta formativa
- **Fomentar el uso de contratos de prácticas y de formación** para que los profesionales puedan adquirir experiencia, a la vez que continúan formándose.

⁴³ Estas campañas han sido promovidas en otros mercados para atraer talento hacia la industria. Países como Nueva Zelanda o Australia han desarrollado campañas de este tipo que han tenido una fuerte viralización, como es el caso de Australia con su slogan "el mejor trabajo del mundo".

⁴⁴ Existen ejemplos claros en otros ámbitos que han desarrollado perfiles sectoriales para debatir sobre el empleo y el talento en su sector. Por ejemplo, en la industria farmacéutica, la creación de PHARMA TALENTS un espacio en el que se debate sobre el papel de las personas y su gestión en la industria farmacéutica constituyendo así la red profesional de referencia del sector sanitario, biotecnológico y farmacéutico.



3

IMPULSO DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS PYMES

El diagnóstico del estudio ha identificado una clara oportunidad entre las pymes relacionadas con el sector y, muy especialmente, las incluidas en la restauración para impulsar una mayor profesionalización de la gestión de recursos humanos.

Ello pasa por:

- **Fomentar los cursos sobre gestión del capital humano,** modelos de políticas de recursos humanos documentados con contenido mínimo y estándar sobre cómo gestionar de manera eficaz la selección, formación y desarrollo, etc., y asesoramiento impulsado por las administraciones públicas que les ayuden a implantar unos mínimos procesos de gestión laboral y de recursos humanos.
- **Paliar la economía sumergida y las prácticas laborales irregulares,** a través del impulso de un código ético de conducta laboral promovido por las asociaciones sectoriales y un mayor control por parte de las administraciones públicas, dotando de mayores recursos a la Inspección de Trabajo.
- **Reforzar la promoción de certificados de calidad en las empresas,** con el fin de contribuir de esta manera a una mayor profesionalización y garantía sobre la calidad del servicio y también sobre la calidad del empleo.



ANEXO I

LISTADO DE EXPERTOS Y DIRECTIVOS QUE HAN PARTICIPADO EN EL ESTUDIO

Nuestro agradecimiento a los profesionales del sector turístico pertenecientes a distintas organizaciones (directores de grandes y pequeñas compañías del sector y a sus empleados participantes), a los expertos independientes, agentes sociales e instituciones públicas, que con sus opiniones y sugerencias manifestadas han enriquecido y aportado un valor incalculable a las reflexiones y conclusiones vertidas en este estudio.

Una especial mención merece el trabajo de recopilación de información y gestión de los Focus Group realizada para este estudio por la empresa especializada en gestión de recursos humanos, People Matters.

A continuación, se indican los expertos y directivos que han aportado su conocimiento y experiencia a este estudio.

- Ángeles Alarcó** | Presidenta | **PARADORES DE ESPAÑA**
- Paloma Arias** | Directora RH | **HOTEL RITZ**
- Moisés Baños** | Coordinador de formación | **FORMAEMPLEAN**
- Ana María Camps** | Departamento Formación y Estudios | **CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**
- Carlos Cruzado** | Director Relaciones Laborales | **NH HOTEL GROUP**
- Juan de Dios** | Presidente | **ESCUELA SUPERIOR HOSTELERÍA Y TURISMO**
- Ramón Estalella** | Secretario General | **CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**
- Rosana Fernández** | Directora RH | **ROOM MATE HOTELS**
- Gonzalo Fuentes** | Secretario General | **FECOHT-CCOO DE ANDALUCÍA**
- Emilio Gallego** | Secretario General | **FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOSTELERÍA**
- Juan Carlos García Oliver** | Director RH Baleares | **RIU HOTELS & RESORT**
- Diego García de Vinuesa** | Director RH | **NH HOTEL GROUP**
- José Enrique García Saelices** | Director RH | **GRUPO ZENA**
- Esther García Sanz** | Directora RH | **EUROPCAR**
- Eva Iglesias** | Dirección | **TIERRA DE QUEILES**
- Patricia Jaén** | Directora RH | **MELIÀ HOTELS INTERNATIONAL**
- Susana Ortega** | Directora RH | **PARADORES DE ESPAÑA**
- Carlos Romero** | Director de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística | **SEGITTUR**
- Antonio Ruda** | Coordinador Estatal Hostelería | **FEDERACIÓN DE SERVICIOS CCOO**
- Ángel Sánchez** | Director RH | **TRANSMEDITERRÁNEA**
- Carlos Sedano** | Abogado laboral | **SEDANO Y ASOCIADOS**
- Águeda Quesada** | Directora RH | **INTERCONTINENTAL HOTEL GROUP**
- Soledad Yofre** | Directora Académica | **ESAH ESCUELA HOSTELERÍA**

Nuestro agradecimiento se extiende a todos aquellos profesionales del sector que han participado en los *focus groups* realizados, por compartir su experiencia laboral y acercarnos a su día a día en el trabajo, sin quienes este estudio no hubiese sido posible.

ANEXO II

INDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 01.** CONTRIBUCIÓN DEL TURISMO AL PIB Y AL EMPLEO DE LOS PAÍSES DE LA OCDE | **PAG 01**
- Gráfico 02.** PERNOCTACIONES HOTELERAS SEGÚN COMUNIDAD AUTÓNOMA | **PAG 10**
- Gráfico 03.** ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA DE LAS PRINCIPALES ZONAS VACACIONALES (2016) | **PAG 11**
- Gráfico 04.** ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA DE LOS 30 PRINCIPALES DESTINOS URBANOS POR VOLUMEN DE PERNOCTACIONES (2016) | **PAG 11**
- Gráfico 05.** RELACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y EL EMPLEO EN EL SECTOR | **PAG 12**
- Gráfico 06.** RELACIÓN ENTRE EL AJUSTE EN PERSONAL Y LA ESTACIONALIDAD DE LA DEMANDA POR CCAA | **PAG 13**
- Gráfico 07.** RELACIÓN ENTRE LA EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y EL EMPLEO EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE AÉREO | **PAG 13**
- Gráfico 08.** EMPLEO EN LOS SECTORES VINCULADOS A LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN 2016 Y SU % DE DEPENDENCIA TURÍSTICA | **PAG 15**
- Gráfico 09.** DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO TURÍSTICO POR RAMAS DE ACTIVIDAD | **PAG 16**
- Gráfico 10.** GASTOS DE PERSONAL SOBRE LA CIFRA DE NEGOCIOS POR SECTORES (2015) | **PAG 17**
- Gráfico 11.** DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES. TURISMO VS RESTO DE SECTORES DE ACTIVIDAD | **PAG 18**
- Gráfico 12.** DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR CATEGORÍAS PROFESIONALES. RAMAS DE ACTIVIDAD DEL TURISMO | **PAG 19**
- Gráfico 13.** PORCENTAJE DE EMPRESAS POR TAMAÑO DE LA COMPAÑÍA Y RAMA DE ACTIVIDAD TURÍSTICA | **PAG 23**
- Gráfico 14.** DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR SECTORES DE ACTIVIDAD Y SUS EFECTOS DIRECTOS E INDIRECTOS | **PAG 26**
- Gráfico 15.** CONTRIBUCIÓN DE LOS OCUPADOS EN TURISMO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS | **PAG 27**
- Gráfico 16.** EVOLUCIÓN DE OCUPADOS EN TURISMO VS RESTO DE SECTORES | **PAG 28**
- Gráfico 17.** TASAS DE CRECIMIENTO ANUALES DEL NÚMERO DE OCUPADOS EN TURISMO VS RESTO SECTORES | **PAG 29**
- Gráfico 18.** PESO RELATIVO DEL TURISMO EN EL EMPLEO NACIONAL | **PAG 29**
- Gráfico 19.** COMPARACIÓN DE LA EVOLUCIÓN DEL EMPLEO EN TURISMO Y DEL EMPLEO TOTAL | **PAG 30**
- Gráfico 20.** PERSPECTIVAS EMPRESARIALES SOBRE LOS MOVIMIENTOS PREVISTOS EN EL NÚMERO MEDIO DE EMPLEADOS EN EL SECTOR TURÍSTICO | **PAG 30**
- Gráfico 21.** EL PAPEL DEL TURISMO EN LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS JÓVENES | **PAG 32**
- Gráfico 22.** EL PAPEL DEL TURISMO EN LA INSERCIÓN LABORAL DE LAS MUJERES DE MAYOR EDAD | **PAG 33**
- Gráfico 23.** DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR NACIONALIDAD | **PAG 34**
- Gráfico 24.** SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DE LOS GRUPOS 5 Y 9 | **PAG 35**
- Gráfico 25.** SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO PARA LOS TRABAJADORES DEL GRUPO 1 | **PAG 37**
- Gráfico 26.** SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO 5 DE OCUPACIONES | **PAG 37**
- Gráfico 27.** SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO 9 DE OCUPACIONES | **PAG 37**
- Gráfico 28.** SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE LIMPIEZA POR SUBSECTORES ECONÓMICOS | **PAG 37**
- Gráfico 29.** COMPARATIVA DE SALARIOS POR HORA DE TRABAJO EN DIFERENTES PAÍSES DE LA UNIÓN EUROPEA | **PAG 38**

- Gráfico 30.** SALARIO MEDIO POR HORA DE TRABAJO DE LOS EMPLEADOS EN HOTELES VS EN RESTAURACIÓN | **PAG 39**
- Gráfico 31.** BRECHA SALARIAL POR ACTIVIDAD ECONÓMICA DE MERCADO | **PAG 41**
- Gráfico 32.** BRECHA SALARIAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES DE LA HOSTELERÍA CON RESPECTO AL RESTO DE LA ECONOMÍA | **PAG 42**
- Gráfico 33.** NIVEL DE REALIZACIÓN PROFESIONAL DE LAS PRINCIPALES OCUPACIONES TURÍSTICAS | **PAG 43**
- Gráfico 34.** PORCENTAJE DE CONTRATOS TEMPORALES POR TIPO Y SEGÚN JORNADA | **PAG 48**
- Gráfico 35.** PORCENTAJE DE CONTRATOS INDEFINIDOS POR TIPO Y SEGÚN JORNADA | **PAG 49**
- Gráfico 36.** DISTRIBUCIÓN DE ASALARIADOS POR TIPO DE CONTRATO Y SECTOR | **PAG 49**
- Gráfico 37.** DISTRIBUCIÓN DE ASALARIADOS POR TIPO DE JORNADA Y SECTOR | **PAG 50**
- Gráfico 38.** TIPO DE CONTRATO EN TURISMO POR SUBSECTOR | **PAG 51**
- Gráfico 39.** DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS EN HOSTELERÍA POR TIPO DE CONTRATO | **PAG 51**
- Gráfico 40.** TIPO DE JORNADA POR SUBSECTOR | **PAG 52**
- Gráfico 41.** DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS EN HOSTELERÍA POR TIPO DE JORNADA | **PAG 52**
- Gráfico 42.** ASALARIADOS CON CONTRATO A TIEMPO PARCIAL EN FUNCIÓN DE LA BÚSQUEDA DE EMPLEO | **PAG 53**
- Gráfico 43.** DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA | **PAG 54**
- Gráfico 44.** USO DEL CONTRATO FIJO DISCONTINUO SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA | **PAG 54**
- Gráfico 45.** DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO INDEFINIDO SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA | **PAG 54**
- Gráfico 46.** DISTRIBUCIÓN DE OCUPADOS POR NIVEL DE FORMACIÓN | **PAG 55**
- Gráfico 47.** PRINCIPALES ACTIVIDADES EXTERNALIZADAS EN LA EMPRESA ESPAÑOLA | **PAG 57**
- Gráfico 48.** PORCENTAJE DE CAMARERAS DE PISO DE LOS HOTELES EN FUNCIÓN DEL TRATAMIENTO DE LA EXTERNALIZACIÓN EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS | **PAG 58**

ANEXO III

LISTADO DE FUENTES

- Adecco Outsourcing (2015)** | VI Encuesta Adecco Outsourcing sobre Externalización.
- Alba Sud, Ernest Cañada (2016)** | La externalización del trabajo en hoteles, impacto en los departamentos de pisos.
- Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (2010)** | Evaluación de la Rentabilidad e Impactos Generados en el Sector Hotelero por el Programa de Vacaciones para Mayores del IMSERSO.
- Consejo de Trabajo Económico y Social de Cataluña (2012)** | Necesidades Formativas del Sector Turístico.
- European Commission (2014)** | Eurostat - Tourism statistics.
- European Commission (2015)** | Eurostat - European Statistics.
- European Commission (2015)** | Eurostat - European Statistics. Datos de Paridades de Poder Adquisitivo de la UE (UE-27). (<http://ec.europa.eu/eurostat/web/purchasing-power-parities>)
- Exceltur (2015)** | Estudio impacto económico del turismo. Canarias (Impactur Canarias).
- Exceltur (2017)** | Valoración turística empresarial de 2016 y perspectivas para 2017. Informe Perspectivas Turísticas nº59.
- Figuroa Domecq, Cristina (URJC), y Segovia Pérez, Mónica (URJC) (2016)** | “Brecha salarial e igualdad de género en las empresas turístico-hoteleras”, Editorial Fundamentos Colección Ciencia.
- Fundación estatal para la formación en el empleo (2015)** | Informe anual. Formación en las empresas.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2014)** | Encuesta de Estructura Salarial.
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016)** | Cuenta Satélite de Turismo (CSTE).
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016)** | Directorio Central de Empresas (DIRCE).
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016)** | Encuesta de Población Activa (EPA).
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2016)** | Movimientos turísticos en fronteras (FRONTUR).
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2017)** | Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE-09).
- Instituto Nacional de Estadística (INE) (2017)** | Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-11).
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015)** | Muestra Continua de Vidas Laborales (MCVL).
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015)** | Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE).
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2016)** | Informe del Mercado de Trabajo Estatal.
- Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2015)** | Encuesta Anual Laboral.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2015)** | Distintivo “Igualdad en la Empresa”.
- Observatorio empresarial contra la pobreza (2016)** | El camino hacia el empleo juvenil.
- OCDE (2016)** | Tourism Trends and Policies.
- Organización Mundial del Turismo (OMT - UNWTO) (2016)** | Panorama OMT del turismo internacional.
- Servicios Público de Empleo Estatal SEPE (2012)** | Características Sociodemográficas y Perfiles Competenciales de los Trabajadores del Sector Turismo.
- Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) (2016)** | El empleo en el sector turístico español y su papel en la recuperación de la crisis económica.
- World Economic Forum (WEF) (2016)** | The Travel & Tourism Competitiveness Index Ranking.
- World Travel & Tourism Council (2016)** | World Economic Impact.

EXCELTUR, Alianza para la Excelencia turística, representa la unión de un importante número de los principales grupos y empresas turísticas representados a nivel de sus máximos ejecutivos, para elevar el reconocimiento socio-económico del turismo como primera industria del país y ayudar a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas españolas.

Las empresas que integran EXCELTUR son:

AIR NOSTRUM, LAM
AMADEUS IT GROUP
AMERICAN EXPRESS DE ESPAÑA
BALEARIA EUROLINEAS MARÍTIMAS
BINTER CANARIAS
EDREAMS ODIGEO
EUROPCAR IB
FACEBOOK ESPAÑA
GLOBALIA
GRUPO IBEROSTAR
HOSPITEN
HOTELBEDS GROUP
HOTUSA HOTELS
IBERIA LAE
LORO PARQUE
MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL
NH HOTEL GROUP
PALLADIUM HOTEL GROUP
RENFE
RIU HOTEL & RESORTS
SENATOR HOTELS & RESORTS
GRUPO MBD

Si desea información adicional, por favor, visite www.exceltur.org

Copyright © Exceltur 2018. Todos los derechos reservados.

Reservados todos los derechos. El contenido de esta publicación no puede ser total ni parcialmente reproducido, transmitido ni registrado por ningún sistema de recuperación de información, de ninguna forma ni a través de ningún medio o soporte, sin el previo consentimiento por escrito de los titulares del copyright. EXCELTUR no se hace responsable del uso que de esta información puedan hacer terceras personas. Nadie puede hacer uso de este material salvo autorización expresa por parte de EXCELTUR.



Exceltur

*Alianza para
la excelencia turística*