

Informe de la Comisión de Trabajo de Empleo y Formación del Consejo Económico y Social (C.E.S.) de Andalucía sobre el trabajo denominado "La situación del empleo en el sector turístico de Andalucía"

Aprobado por unanimidad en el Pleno de 3 de julio de 2002

Todos los organismos coinciden en la creciente importancia del turismo como actividad económica y su potencial futuro para la generación de riqueza y empleo. La Organización Mundial del Turismo y la Unión Europea prevén que el turismo va a crecer a un ritmo más rápido que la mayor parte de las actividades económicas y que los mercados turísticos sufrirán cambios importantes, por lo que es necesario preparar estrategias y programas adecuados tanto por las instituciones como por los operadores turísticos.

La industria turística se ha configurado a lo largo de los últimos años en España y Andalucía, como uno de los sectores más dinámicos y cuantitativamente más importantes en términos de generación de riqueza (medida a través del Producto Interior Bruto) y de empleo, contribuyendo de forma muy positiva a equilibrar la balanza de pagos.

Los datos de los últimos años, y en particular del año turístico 2001, ponen de manifiesto esa importancia creciente: el 19,2% del PIB andaluz de 1999 tiene relación directa o indirecta con el turismo.

En lo que se refiere al empleo, el sector turístico se caracteriza por un uso intensivo de la mano de obra, y esta es un elemento esencial en la prestación del servicio. De hecho, el volumen de mano de obra empleada por cliente es considerado un indicador básico de calidad, lo que potencialmente lo convierte en un sector estratégico en la generación de empleo.

El Pleno del Consejo Económico y Social de Andalucía (CES de Andalucía) aprobó un estudio sobre el sector a partir de los ítems elaborados por la Comisión de Empleo y Formación. El estudio se presentó en diciembre de 2001 elaborado por un grupo de profesores y profesoras de las universidades de Cádiz, Huelva y "Pablo Olavide" de Sevilla. Se justificaba el estudio en una región en la que el sector está creciendo continuamente, al menos desde el punto de vista de su aportación al PIB regional y al número de visitantes. A priori, Andalucía reúne las condiciones adecuadas para desarrollar este sector, pues atiende todas las variantes que se pueden demandar: sol y playa, nieve, cultura y patrimonio, espacios naturales, turismo rural...

El estudio presentado responde a lo que el CES de Andalucía pedía. Plantea nuevos campos de investigación bien para completar lo realizado o bien porque no se han podido abordar o bien porque han surgido en la elaboración del trabajo. También plantea algunas dificultades encontradas:

- Lo muy diverso del sector turístico o, dicho de otra manera, lo difícil de concretar las actividades relacionadas con este sector;
- las escasas o diversas o inexistentes estadísticas sobre el sector, y
- la poca colaboración de los gestores o empresarios en los estudios de campo (solamente se contestaron el 3% de las encuestas enviadas y no todas se devolvieron completas).

Así pues, no se trata de un trabajo definitivo sino de un punto de partida, de una referencia obligada a partir de ahora, que será necesario continuar y comparar con otros trabajos de diverso ámbito (autonómico, nacional e internacional).

El estudio se divide en ocho capítulos, que, además de la introducción, la descripción del contenido y metodología, y las conclusiones, comprenden el marco normativo, la negociación colectiva y las condiciones de trabajo, estadísticas e investigaciones sobre economía turística y su relación con el empleo, el mercado de trabajo, y la formación.

El análisis, los comentarios y las conclusiones de los autores no necesitan añadidos: provocan, sin duda, debate y controversia. Teniendo en cuenta que las estadísticas y sus números pueden ser interpretados hasta alcanzar conclusiones contrarias, cuánto más lo que se refiera a legislación y política o a condiciones de trabajo y requisitos de formación...

El Consejo Económico y Social llama la atención sobre algunos puntos del estudio, que agrupamos en cinco apartados.

- 1) Es inevitable empezar por **las contradicciones** en las que vive el sector y que se pueden apreciar con más detalle en los apartados que siguen sobre empleo, jornada, salario y formación.
 - a) Contradicciones entre demanda y oferta de formación: no hay una correspondencia entre las demandas empresariales y la oferta de formación profesional reglada pues los ciclos formativos de Hostelería y Turismo representan el 3-4% de estas enseñanzas, en las que el mayor porcentaje es de los ciclos de Administración y Gestión, y Electricidad y Electrónica.
 - b) Entre los planes de formación continua acordados y las posibilidades de ejecución: la eventualidad y la jornada irregular impiden o dificultan la formación de los trabajadores y trabajadoras.
 - c) Entre la riqueza generada y el empleo creado: el peso cada vez mayor del sector en la producción no se ha trasladado al empleo pues de un 9,13% del empleo total en el 90 se ha pasado a un 9,33% en el 99.
 - d) Entre el perfil del trabajador demandado y las condiciones de trabajo y salario: como se detalla más adelante, las exigencias de formación no tienen una correspondencia con el salario y la jornada del sector.
 - e) Entre los contratos a tiempo parcial y eventuales y la "fijeza estacional" de los puestos de trabajo.
 - f) Entre la estacionalidad y la escasa variación de empleos entre una estación y otra.
 - g) Entre la necesidad de programas institucionales y de planes a medio y largo plazo entre los protagonistas del sector y la fragmentación de la representación empresarial y sindical (o su ausencia en el caso de los trabajadores y trabajadoras).
 - h) Entre la necesidad de abrir nuevos canales comerciales frente a las grandes empresas mayoristas que dominan el mercado y el predominio abrumador de la pequeña empresa y los ocho convenios que reconocen categorías profesionales diferentes y jornadas y salarios también diversos.
 - i) Entre la consideración de primera industria de Andalucía y la escasa dedicación a la investigación de las tendencias del sector, de nuevos productos turísticos, del desarrollo de las nuevas tecnologías...

2) EMPLEO

- a) Andalucía es la tercera comunidad autónoma por el número de ocupados en actividades relacionadas con el turismo en relación con la totalidad del empleo; Canarias y Baleares son las que más porcentaje presentan (20% y 17%). Entre el 10% y el 17%, aparecen Andalucía, Murcia, Cantabria, País Vasco, Aragón o Galicia.

- b) Entre 1996-2000 el número de trabajadores ha aumentado menos que el de trabajadoras, y ha aumentado el número de trabajadores extranjeros.
- c) En ese periodo la población activa no ha ganado peso en el conjunto regional; las que más han crecido son Madrid y la Comunidad Valenciana.
- d) La fuerte demanda hotelera en los últimos años no está repercutiendo de forma notable en el empleo. El mercado de trabajo del sector hostelero evoluciona de forma inversa al mercado regional: si este crece aquel disminuye; si el regional disminuye, aumenta el hostelero. El aumento de la oferta de alojamientos y de las pernoctaciones no suponen un aumento de empleo. El número de desempleados ha disminuido menos que en los demás sectores y menos que en las demás regiones (excepto la Comunidad Valenciana). Cuando hay posibilidades de encontrar un empleo en un sector diferente al de la hostelería, los potenciales trabajadores prefieren eludir el sector hostelero.
- e) La eventualidad es muy superior a las de otras comunidades con gran especialización turística como Baleares, Cataluña o País Valenciano: en Andalucía más de la mitad de los trabajadores no tienen una relación laboral estable (57% mujeres, 47% hombres). La tendencia desde 1996 es a que aumente la estabilidad, las que menos se benefician son las mujeres; los datos son muy elocuentes: aumento de un 12% de contratos indefinidos para los hombres, un 0,5% para las mujeres; disminuye un 10,7% la temporalidad para los hombres, un 0,3% para las mujeres.

3) JORNADA

- a) Elevado número de horas pactadas en los convenios: superior a la de otros sectores con la excepción de los servicios domésticos.
- b) Distribución irregular de la jornada.
- c) Escasa regulación en el control de las horas extraordinarias.
- d) Dificultades para ejecutar lo legislado sobre descanso semanal y diario.
- e) Predomina la compensación económica del trabajo en festivos sobre la acumulación de los descansos.
- f) Predomina la jornada completa, pero la que más aumenta es la parcial; la relación hombres-mujeres en jornada parcial es de un 8% y un 20,4%.

4) SALARIO

- a) Diversidad provincial, con pluses diversos.
- b) En los convenios provinciales pesa excesivamente la antigüedad mientras que no hay referencias que tengan que ver con la formación o con la calidad del trabajo.
- c) En los convenios no se valoran ni la formación ni la calidad del trabajo.
- d) La inestabilidad laboral y las diferentes categorías profesionales reconocidas en cada convenio provincial dificultan tanto la movilidad geográfica e interna como la promoción.
- e) La promoción queda en manos, casi exclusivamente, de la empresa.

5) FORMACIÓN

- a) La formación continua es difícil:
 - i) Jornadas muy largas e irregulares.
 - ii) Rotación de trabajadores.
 - iii) Contratos a tiempo parcial, contratos temporales.
 - iv) Falta de centros de formación especializados que puedan adaptarse a las necesidades del empresario.
 - v) Empresas pequeñas: el 61% de los trabajadores prestaba servicio, en el año 2000, en empresas de menos de 50 trabajadores, el 86,4% tiene menos de 5 trabajadores y el 97% menos de 20.

- b) El 53,7% está adecuadamente formado en relación al puesto que ocupa, el 17,5% presenta sobreeducación y el 28,8% infraeducación. El 46,3% no tiene la formación adecuada al trabajo que realiza.
 - i) El perfil del trabajador sobreeducado es una mujer licenciada universitaria menor de 24 años, con antigüedad inferior a un año, un contrato indefinido a tiempo parcial y que trabaja en las áreas de recepción o administración.
 - ii) El perfil del trabajador infraeducado es un varón de edad entre 45 y 54 años, con antigüedad de más de 9 años, analfabeto o sin estudios, con contrato indefinido a tiempo completo y que trabaja en el área de restaurante.
 - iii) La contratación indefinida a tiempo parcial es la que parece que más justifica el desajuste tanto en infraeducación como en sobreeducación.

- c) La Formación Profesional Reglada: el sector ocupa el 11% de la población activa, sin embargo los ciclos formativos de Hostelería y Turismo representan el 3-4% de estas enseñanzas, en las que el mayor porcentaje es de los ciclos de Administración y Gestión, y Electricidad y Electrónica. Los empresarios se quejan de la dificultad para encontrar profesionales: o bien la oferta formativa sigue siendo insuficiente, o bien el perfil y el adiestramiento no son los adecuados o no se adaptan a la demanda, o bien no hay una relación cabal entre lo que se exige y lo que se está dispuesto a dar a cambio.

- d) Formación Profesional Ocupacional: se benefician personas (la mayoría mujeres) sin estudios o con formación básica. En diversos estudios y publicaciones aparecidas en nuestra Comunidad Autónoma destaca un dato muy positivo: sobre un total de 2381 cursos, el 86,3% de los asistentes declaran que han sido muy útiles o útiles para su trabajo (45,2% y 41,1% respectivamente), un 6,3% consideran que no han sido útiles y 7,4% poco útiles. Se puede decir que en este sector los esfuerzos de la Administración Pública, sindicatos y organizaciones empresariales han estado bien dirigidos a juicio de los trabajadores.

- e) Especialmente en este sector la formación está estrechamente relacionada con la calidad del servicio que se presta. El 90% de los trabajadores realiza su jornada en contacto con el cliente, de modo que la percepción de la calidad del servicio por parte del cliente es proporcional a la percepción que se tiene sobre el trabajador y ésta en gran medida depende de su formación. De su formación en sentido amplio: la ligada al sistema educativo general, la adquirida por su experiencia en los trabajos desempeñados y por la evolución de las cualificaciones requeridas para los diferentes puestos de trabajo.

CONCLUSIONES.-

- 1) Es necesario un sistema de estadísticas del sector que, de forma eficaz y sin las actuales contradicciones entre las diferentes fuentes, evalúe la importancia cuantitativa y cualitativa del turismo andaluz y, en particular, del empleo que en el sector se genera de forma directa e indirecta. Los trabajos de integración de las cuentas turísticas regionales, de acuerdo con la nueva metodología de las cuentas satélites del turismo, son una prioridad, así como los programas que potencien el Sistema de Análisis Estadísticos de Andalucía (SAETA)
- 2) El sistema estadístico debe cubrir no sólo los subsectores habituales (casi exclusivamente alojamiento, restauración y, recientemente, agencias de viajes) sino también subsectores cuya importancia creciente no puede ser contrastada por la deficiencia de las estadísticas existentes, cuando no inexistentes (básicamente toda la oferta complementaria al turismo, el turismo rural, de naturaleza...).
- 3) Se debe articular la investigación en materia de turismo con las necesidades que el sistema turístico andaluz plantea,
 - a) creando infraestructuras operativas de innovación, articulando sistemas que garanticen la mayor difusión posible de las acciones en Investigación y Desarrollo (I+D) al tejido turístico andaluz, en general, y al empresarial, en particular.
 - b) En consonancia con el III Plan Andaluz de Investigación, se debe profundizar en el conocimiento de las tendencias del sector y en los estudios para nuevos productos turísticos, y continuar desarrollando nuevas tecnologías en el ámbito de la información turística. Se propone implantar medidas y líneas de ayuda para tesis doctorales, y para la formación de grupos de investigación.
 - c) Asimismo, se propone la creación de un **Centro de altos estudios turísticos** que sirva de impulsor, catalizador, foro de discusión y análisis y coordinador de todos los esfuerzos que en materia de formación se realicen.
 - d) Independientemente del apoyo a la investigación de nuevas tecnologías, debe realizarse también un esfuerzo de difusión y utilización de las ya existentes entre el empresariado turístico andaluz, especialmente entre las pequeñas y medianas empresas (PYMES).
- 4) Aun siendo importante la generación de empleo en el sector no basta, sin embargo, con la generación de cualquier tipo de empleo. Se precisan empleos de calidad desde una doble perspectiva: la del trabajador y la del empresario.
 - a) Para el trabajador: la temporalidad en el empleo (sujeta, a veces, a la estacionalidad), la prolongación de la jornada laboral con horarios inusuales en otros sectores, los salarios relativamente bajos respecto a la media de otros sectores de actividad..., convierten a buena parte de la oferta de empleos en ocupaciones poco atractivas que sólo son cubiertas ante la ausencia de mejores opciones y que explica en parte la composición de la mano de obra disponible. Debe profundizarse, por tanto, en la elaboración de políticas que mejoren las condiciones de trabajo, en especial en lo que se refiere a la temporalidad de los contratos y al uso excesivo que de esta modalidad contractual a veces realizan algunos empresarios.
 - b) Para el empresario: las exigencias competitivas del mercado turístico actual le exigen mejorar continuamente la calidad del servicio que ofrecen. Al ser este intensivo en mano de obra, la calidad del mismo depende directamente de la calidad de la mano de obra y ésta, a su vez, de la formación. Debe trabajarse, pues, en la modernización del sistema educativo turístico andaluz, el cual constituye un pilar fundamental en el correcto desarrollo del sector. En este sentido, debe continuarse con la actual oferta formativa no reglada (ocupacional y continua) que tan buenos resultados, al parecer, está dando, en especial la formación continua. Por otro lado, deben abordarse dos

asignaturas pendientes del sistema educativo reglado: el desarrollo en toda su amplitud de los estudios de hostelería en la formación profesional, actualmente limitados en su oferta a pesar de la fuerte demanda de profesionales formados en este nivel; y, por supuesto, la completa integración del turismo en la Universidad que permita una especialización en los diferentes subsectores turísticos de la que carece la actual Diplomatura, y la integración de los estudios de hostelería en la Universidad pública andaluza.

- 5) La experiencia media en el sector es muy elevada (20,2 años) y sobre ella se basa el salario. Existe una escasa movilidad interna (el 86% de los trabajadores no ha cambiado de ocupación dentro de la empresa y los trabajadores sin estudios no cambian nunca de ocupación).
- 6) El 53,7% de los trabajadores y trabajadoras está adecuadamente formado en relación al puesto que ocupa, el 17,5% presenta sobreeducación y el 28,8% infraeducación. El 46,3% no tiene la formación adecuada al trabajo que realiza.
- 7) Las reducidas dimensiones de la empresa hostelera en Andalucía condicionan la mejora de la formación, la jornada de trabajo, los niveles salariales, la representación de los trabajadores y, en general, el conjunto de las relaciones laborales de la empresa y sus posibilidades de crecimiento.