

EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)
c/o ECF-IUF Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruselas
Tél : ++32-2-218 77 30 Fax : ++ 32-2-218 30 18

LOS EMPLEOS

EN EL SECTOR TURISMO

Christian JUYAUX

ACCUEIL ET SERVICES
Tour ESSOR - 14 rue de Scandicci - 93508 PANTIN Cedex
Tél : 33 1 48 10 54 40 Fax : 33 1 48 10 54 45

Indice :

I - Trabajar en Turismo: Una oportunidad?

- .Coordinación de las fuerzas sindicales dentro del ETLC
- .¿Cuáles son los empleos que crea el turismo?

II - Nuestro proceso metodológico

- .Datos sociales y económicos poco fiables
- .Las diversas actividades, empleos y calificaciones

III - Resultados de la encuesta con los afiliados a SETA-UITA, a Euro FIET y a la FST

- .Turismo: empleos sí, pero atípicos
- .Condiciones de trabajo difíciles
- .Poca sindicalización en numerosísimas pequeñas empresas
- .Las calificaciones y formaciones existentes
- .El papel del turismo en Europa

IV - Entrevistas con sindicalistas de la hotelería de turismo en Austria, España, Holanda, Italia y Dinamarca

- .Empleo
- .Condiciones de trabajo
- .Diálogo social
- .Calificaciones y formación profesional
- .El turismo en Europa

V - Perspectivas y propuestas para el futuro

Miembros del Comité de dirección del presente estudio:

Kerstin HOWALD

Nicola KONSTANTINO

Christine MASON

Manuel RUIZ

Coordinadora ETLC

Euro FIET

DG XXII Unidad de Turismo

DG V Diálogo social sectorial

I - Trabajar en el turismo: una oportunidad?

Para muchos jóvenes, las actividades de turismo son la puerta de entrada al mercado del trabajo, ya que se sienten atraídos por los aspectos de relación y de descubrimiento de la actividad turística.

Además, la posibilidad de conseguir en la mayor parte de los casos la alimentación y la habitación dentro de establecimiento es una facilidad para los jóvenes que inician su vida activa.

Así pues, el turismo es uno de los más importantes sectores para la inserción social y profesional de los jóvenes en un período en el que los países de la Unión Europea se encuentran enfrentados a un paro masivo de los menores de 25 años.

Pero las fluctuaciones de la actividad del turismo tienen por efecto el crear principalmente empleo atípicos (tiempo parcial, estacionales, etc.). Esta precariedad del empleo y de las condiciones de trabajo y de vida, que con frecuencia son difíciles, hace que el turismo sea un sector de empleo de paso, de alta rotación, con riesgos de marginalización para numerosos jóvenes.

Como podría transformarse esta realidad para permitir a quienes trabajan en estas actividades el planificar su porvenir personal y profesional?

La coordinación de las fuerzas sindicales dentro del ETLC (European Tourism Liaison Committee)

Dentro de las actividades de constitución de Europa social, la SETA-UITA (1), el Euro FIET (2) y la Federación Europea de Transportes constituyeron en 1995 un Comité de Enlace Europeo de Turismo (ETLC), cuyos principales objetivos son:

- Reforzar la cooperación sindical europea en las empresas transnacionales del turismo (hostelería, restauración, touroperadores, agencias de viajes, etc.).
- Intercambiar informaciones sobre el empleo, las condiciones de trabajo y la sindicalización de los trabajadores de la industria del turismo.
- Promover la formación inicial y continua en el sector del turismo.
- Organizar eventos comunes relativos al turismo.

El Comité de Enlace Europeo del Turismo es, pues, una organización de coordinación de las acciones de los sindicatos en este sector, que permite ejercer

una influencia en la política turística de la Unión Europea y lograr el reconocimiento de todos aquellos quienes, gracias a su trabajo, hacen del turismo en Europa una realidad.

(1) SETA-UITA: Syndicat Européen des Travailleurs de l'Alimentation, des Hôtels, Cafés et Restaurants

(2) Euro FIET: Organisation Régionale Européenne de la Fédération Internationale des Employés et Techniciens.

Cuáles empleos pueden crearse en el turismo?

El papel económico, evaluado generalmente dentro del consumo, hace difícil definir el contorno preciso de la actividad turística. Desde los transportes hasta la hostelería, restauración y servicios comerciales, todos los sectores concurren más o menos a la producción de servicios destinados a los turistas.

Cuáles son los empleos directos e inducidos de este sector y las condiciones sociales de las ramas profesionales interesadas en las principales zonas turísticas de Europa?

Gracias a este estudio, el Comité de Enlace Europeo del Turismo, en relación con las federaciones sindicales de trabajadores de este sector permitió:

- Describir mejor las realidades socioeconómicas para contribuir al desarrollo del empleo turístico;
- Confrontar las experiencias y las prácticas nacionales en el campo del diálogo social;
- Plantear iniciativas en materia de empleo y de formación en la hostelería de turismo a nivel europeo.

En un momento en el que los cambios dentro de las estructuras de consumo, organización del tiempo y ordenamiento del espacio poco a poco transforman la demanda turística, un mejor conocimiento de los aspectos sociales del turismo permitirá a los trabajadores y a los sindicatos anticiparse a estas evoluciones con el fin de preparar desde hoy a quienes trabajan en este sector, dándoles las competencias y calidades de servicio necesarias para el turismo europeo del mañana.

II - El proceso metodológico

Con el fin de profundizar en el conocimiento de las realidades turísticas en la Unión Europea, se efectuaron intercambios de información, de experiencias y de prácticas entre las organizaciones afiliadas a los sindicatos europeos del sector turismo.

Con este fin se elaboró un panorama de la situación actual para que los miembros del comité directivo de este estudio pudiesen elaborar un cuestionario de preguntas cerradas sobre empleo, condiciones de trabajo, diálogo social, calificaciones y formación profesional en cuanto al turismo en Europa.

28 organizaciones afiliadas de trece países de la Unión Europea contestaron a esta encuesta, y ante los resultados alentadores el comité de dirección decidió profundizar la investigación gracias a entrevistas semi-directivas, con los sindicatos de 6 países (Austria, Dinamarca, España, Países Bajos, Italia, Irlanda).

El elevado coeficiente de respuesta a los cuestionarios y la calidad de las entrevistas confirman la pertinencia del proceso metodológico seleccionado.

Datos sociales y económicos poco fiables

La ausencia de una definición única de la actividad turística en cada país europeo hace difícil, si no imposible, obtener datos precisos en cuanto a la importancia económica y social real de esta actividad en Europa.

El grupo de alto nivel (GHN) sobre Turismo Europeo Nuevos Partenariados para el Empleo, que en 1998 reunió a las personalidades del sector, confirma que el turismo contribuyó directamente al 5% del PIB, 6% del empleo total y más de 30% del comercio exterior de servicios en la Unión Europea.

El flujo de turismo internacional debería aumentar de 335 millones en 1995 hasta 527 millones de personas en el año 2010.

Gracias a su experiencia colectiva, y sobre la base de un análisis cualitativo y cuantitativo de los datos disponibles, el grupo de alto nivel ha proyectado los índices de crecimiento anuales del sector turismo para los próximos diez años, cuyos resultados sobrepasan significativamente el promedio general de la economía:

Entre 2,5 y 4% en materia de facturación;

Entre 1 y 1,5% en materia de empleo;

Lo cual significa entre 2,2 y 3,3 millones de empleos turísticos adicionales en los próximos diez años.

Los diversos oficios, empleos y calificaciones

A nivel comunitario, es bastante difícil hacer una lista precisa de los empleos y calificaciones del turismo, debido a los diferentes modos de reconocimiento de cada país.

Sin embargo, los oficios ejercidos en las principales ramas de profesionales cuya actividad se recogen en el turismo europeo son:

- Los oficios de hostelería y restauración
Son, y con mucho, los más importantes, y agrupan los empleos de cocina, servicios de restaurante, recepción y servicio de pisos.
- Oficios de turismo receptivo
Aquí se encuentran los empleos que se encuentran en los campos de vacaciones, albergues de juventud, casas de familia, alojamientos recreativos, etc.
Están distribuidos en seis funciones principales que son recepción, animación, restauración, mantenimiento y vigilancia, servicio y arreglo, administración.
- Oficios de agencias de viajes
Agrupan los empleos de las agencias de viaje y en los touroperadores, tales como vendedor de billetes, diseñador de excursiones, guía, representante local o director de agencia de viajes.
- Actividades de oficinas de turismos y similares
Sus principales empleos son los de azafata de turismo, animador de desarrollo turístico, guía-intérprete, conferencista, director de oficina de turismo.
- Nuevos oficios del turismo y el ocio
Incluye los oficios relativos a los parques de diversiones, responsables de equipamiento inmobiliario de ocio o albergues en medios rurales.

III - Resultados de la encuesta con los afiliados al SETA-UITA, el Euro FIET y la FST

17 Federaciones sindicales de 13 países de la Unión Europea respondieron al cuestionario, o sea 28 afiliados al SETA-UITA, al Euro FIET y a la FST.

Cuadro A :

			SETA-UITA	Euro FIET	F.S.T
B	Bélgica	CSC-CCAS	Ψ	Ψ	
		LBC-NVK	Ψ	Ψ	
N	Noruega	FLT		Ψ	
DK	Dinamarca	RBF	Ψ		
FIN	Finlandia	HRHL	Ψ		
F	Francia	CFDT Services	Ψ	Ψ	
L	Luxemburgo	OGBL	Ψ	Ψ	Ψ
S	Suecia	HRF		Ψ	
		NGG	Ψ		
D	Alemania	DAG		Ψ	
E	España	FECOHT CCOO	Ψ	Ψ	
		FLICAMS-CGIL	Ψ	Ψ	
I	Italia	UILTUCS	Ψ	Ψ	
IRL	Irlanda	SIPTU		Ψ	Ψ
NL	Holanda	FNV	Ψ		
		HGPD	Ψ	Ψ	
A	Austria	GPA	Ψ	Ψ	
			14 afiliados	12 afiliados	2 afiliados

La sindicalización por actividades turísticas

Cuadro B :

	Hoteles, cafés restaurantes	Villas vacacionales casas de familia	Parques de diversión	Agencias de viajes Touroporadores	Oficinas de Turismo y similares	Guías de turismo
B	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ		
N	Ψ	Ψ				
DK	Ψ	Ψ	Ψ			
FIN	Ψ	Ψ	Ψ			
F	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	
L	Ψ			Ψ		
S	Ψ	Ψ	Ψ			
D	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	
E	Ψ	Ψ				
I	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ
IRL	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ	Ψ
NL	Ψ	Ψ	Ψ			
A	Ψ	Ψ		Ψ	Ψ	Ψ

Aunque todas las federaciones acojan a los trabajadores de los hoteles, restaurantes, cafés y aldeas de vacaciones (con excepción de Luxemburgo), en las demás ramas del trabajo que hacen parte del turismo, la inscripción de miembros varía de un país a otro. . tan sólo Italia e Irlanda tienen miembros en toda la actividad turística.

Turismo: empleos, sí, pero atípicos

Las federaciones sindicales de 7 países estiman que el empleo turístico representa entre 5 y 10% del total del empleo de su país (entre las cuales la de España afirma que es superior a 10%).

Las federaciones sindicales de los países del norte de Europa estiman que el porcentaje de empleo turístico es inferior a 5%.

En 4 países (Alemania, España, Italia y Francia), el número de trabajadores en el sector turismo se estima entre 500.000 y más de un millón.

Sin embargo, el coeficiente de estacionalidad es muy alto, ya que en Italia y en Francia es superior a 50% de la plantilla. En Austria, Dinamarca y Noruega, el porcentaje de contratos estacionales está entre 30 y 50%, y en otros seis países es superior a 10%.

Condiciones de trabajo difíciles

En ocho países **la jornada de trabajo en el sector turismo es superior a 40 horas semanales**, y es incluso superior a 48 horas semanales en Irlanda.

Más de 48 h	IRL								
de 45 h a 48 h									
de 40 a 44 h	F	L	D	E	I	NL	A		
menos de 40 h		B	N	DK	FIN	S			

- Jornadas de trabajo superiores a 40 horas (Cuadro C)

En 5 países **el porcentaje de trabajadores con contratos de plazo fijo es superior a 30 %** y en Francia sobrepasa el 50 %.

Más de 50 %	F								
de 30 % a 50 %	FIN	I	NL	A					
de 10 % a 30 %	B	N	DK	L	S	D	E	IRL	
menos de 10 %									

- Un coeficiente elevado de trabajo atípico (Cuadro D)

Asimismo, el **tiempo parcial en el Turismo atañe a más de 50 %** del personal en Holanda et 30 a 50 % en los países escandinavos, mientras que para el resto de Europa está entre 10 y 30% de los empleos.

Más de 50 %	NL								
de 30 % a 50 %	FIN	S							
de 10 % a 30 %	B	N	DK	F	D	E	I	IRL	A
menos de 10 %									

- Coeficiente de trabajo de tiempo parcial (Cuadro E)

los salarios en el sector turismo son superiores a 1000 Ecus por mes en los 8 países de Europa del Norte e inferiores a dicha suma en los 6 países de Europa del Sur.

Más de 1500 Ecus		N	DK	S	D	NL
de 1000 a 1500 Ecus		B	FIN	A		
de 500 a 1000 Ecus	F	L	I			
menos de 500 Ecus	E	IRL				

- Salarios superiores a 1000 Ecus por mes (Cuadro F)

IV - Pocos sindicalizados en numerosísimas pequeñas empresas turísticas

Fuera de Finlandia, Suecia e Irlanda en donde más de la mitad del personal está sindicalizado, en los otros 9 países **el coeficiente de sindicalización es inferior a 30 %**, estando Alemania, Francia y Luxemburgo por debajo de 10 %.

Más de 50 %	FIN	S	IRL				
de 30 % a 50 %	DK						
de 10 % a 30 %	B	N	E	I	NL	A	
menos de 10 %	F	L	D				

- Coeficiente de sindicalización bastante bajo (Cuadro G)

En 8 de 13 países **las pequeñas empresas son más del 70%**

Más de 70 %	B	FIN	F	S	D	E	I	A
de 50 a 70 %	IRL							
de 30 a 50 %	N	DK	NL					
menos de 30 %	L							

- Gran presencia de pequeñas empresas (Cuadro H)

Sin embargo, **el diálogo social sectorial existe en todos los países** con la notable excepción de Luxemburgo.

Calificaciones y formaciones existentes

En todos los países las principales calificaciones son las de hostelería-restauración, cocina, director de hotel-restaurante, recepción, ecónomo-gestor, mesero, barman y empleado de pisos.

Luego se encuentran los empleos de agencias de viaje, agencias de recepción turística y responsables de equipamiento, reconocidos en 8 de 13 países; tan sólo la función de animador es una particularidad de cinco países, entre los cuales se encuentran Francia y España.

Existen reales posibilidades de formación inicial en establecimientos de enseñanza o en aprendizaje en once de trece países.

Además, en 11 países de 13 se aplica la formación alterna, así como la formación continua.

En establecimientos de enseñanza

A
NL
I
E
D
L
F
FIN
DK
N
B
A NL IRL E D S L F FIN N B DK FIN F L S D E I IRL NL A
B
N
DK
FIN
F
S
D
E
I
IRL
A

Alternancia en la empresa

- Existen posibilidades de formación profesional (Cuadro I)

En la mayoría de los países (8 de 13), **las autoridades públicas y los organismos de formación son los encargados de reconocer las calificaciones**, y en más de la mitad (7 de 13), el reconocimiento se produce por **convención colectiva sectorial**.

Convenciones colectivas sectoriales

A
IRL
I
D
F
DK
IRL I E D L F N B N F IRL
N
F
L
D
E
I
IRL

Autoridades públicas locales y nacionales

- Reconocimiento de las calificaciones (Cuadro J)

El papel del turismo en Europa

En esta pregunta, cada sindicato debía dar una prioridad a su respuesta, yendo de la más importante a la menos importante de tres posibilidades:

- El turismo en Europa es un sector de creación de empleo precario. En esta declaración estuvieron de acuerdo fundamentalmente los países que tienen un elevado coeficiente de empleo en el turismo, tales como Francia, Italia, España, Alemania y Bélgica.
- El turismo en Europa es un sector de inserción de jóvenes y calificación de trabajadores. Los países del norte de Europa, tales como Suecia, Holanda Alemania y Austria contestaron prioritariamente esta pregunta.
- El turismo en Europa es un sector de movilidad geográfica que permite el aprendizaje de los idiomas y de la cultura europea. Los escandinavos, noruegos y finlandeses, así como los obreros alemanes y austríacos y una federación italiana (UILTUCS) contestaron dando prioridad a esta declaración.

Nótese que todas las federaciones respondieron al cuestionario en función de su propia realidad y del papel más o menos importante que desean que llene el empleo turístico en Europa.

IV - Entrevistas con los sindicalistas de Hostelería y Turismo

Al concluir la encuesta con los afiliados, el Comité de Dirección decidió efectuar entrevistas semi-directivas con algunos responsables sindicales de la hostelería de turismo en relación con el empleo, la formación y la problemática social del turismo en Europa.

Se elaboró una guía de la entrevista con el fin de hacer las mismas preguntas a todos los sindicalista de varios países.

El comité de dirección insistió para entrevistar responsables sindicales con historias y culturas sociales distintas:

- austríacos: Rudolf KASKE, secretario general HGPS
Erich KOSCHITZ, delegado sindical de Holiday Inn Viena
Helmut KRIST, secretario del GPA de empleados
- españoles: Fernando MEDINO y Amador ESCRIBANO MUÑOZ, de la
FECOHT CC.OO
Javier SIGUERO de la FETESE UGT
- italianos: Antonio ZILLI, secretario nacional UILTUCS
Claudio TREVES, secretario nacional FILCAMS CGIL
Antonio MICHELGNOLI, secretario nacional FISASCAT CISL
- Un holandés : Paul ABRAS, coordinador de asuntos internacionales
HORECABOND FNV
- Un danés: Aage JENSEN del RBF

Los sindicalistas irlandeses del SIPTU no contestaron a nuestra solicitud de reunión.

Empleo

1) Cuáles son los empleos que dependen directamente de la actividad turística en su país?

La ausencia de una definición única del turismo en término de actividades y la multiplicidad de convenios y acuerdos colectivos de ramas profesionales no permite tener una visión homogénea de los empleos del sector.

Los responsables sindicales italianos dieron una lista exhaustiva de las ramas de actividad directamente tocadas por el turismo, tales como: **hostelería, restauración, agencias de viajes, balnearios, campamentos, aldeas de vacaciones, establecimientos termales, remotes, parques de diversión, actividades de congresos, más los empleos independientes tales como el de guía acompañante y las azafatas de los congresos.**

Aage JENSEN, del sindicato danés, describió el empleo turístico así: **muchos tipos de empleos, desde los de hoteles y restaurantes hasta los conductores de autobuses turísticos así como los comerciantes al por menor."**

2) Cuántos trabajadores existen en este sector?

- En Austria **uno de cada seis trabajadores debe su empleo al turismo**, y existen alrededor de 142.700 empleados que trabajan en hostelería-restauración, así como unos 10.000 en las agencias de viaje. Este es un **sector de mayoría de empleo femenino** (61,6%) y durante la temporada, 2/3 del personal está constituido por mujeres. **La mayoría de trabajadores están entre 20 y 35 años**, la edad promedio es de 31 años en el turismo, y los jóvenes entre 15 y 19 años representan un 8,5% de los empleos de la hostelería-restauración.
- En España, de 786.100 activos en hostelería-restauración, **487.400 son asalariados**, es decir 62% de los empleos del sector. La importancia del empleo femenino es de 42,5% en hostelería y de 32,5% en restauración, pero la tendencia es hacia una **mayor feminización del empleo**. Más de la mitad de trabajadores **tienen menos de 34 años**, y en la hostelería los jóvenes entre 16 y 24 años representa el 20,4% de empleo, siendo la cifra de 11,1% en la restauración.
- En Holanda, los hoteles, cafés, restaurantes y parques de diversiones representan **250.000 empleos**, para 26.300 empleadores, es decir en 3,3% del empleo total.

52% de los trabajadores de este sector son mujeres, y la feminización del empleo que llegó hasta 55% en los años 1992 a 1997 se encuentra en regresión. El turismo es un **sector de empleo de jóvenes**, ya que la media de edad de los trabajadores es de 23 años.

- En Italia se estima que el empleo turístico es de 1.014.000 equivalentes de tiempo completo, entre los cuales **553.100 asalariados**, repartidos así: 330.000 trabajo regular; 81.000 segundo trabajo; 142.000 trabajo irregular. La distribución **hombres/mujeres** de los empleos es **igualitaria** y en las empresas los trabajadores estacionales **son los más jóvenes**.

- En Dinamarca, **65.000 trabajadores** laboran en los hoteles y restaurantes, siendo **63% de ellos mujeres**. La **mitad de la plantilla** del turismo tiene **menos de treinta años**.

3) Cuál es la variación estacional de la plantilla?

- .En **Austria no es muy elevada**: más 13% en julio y menos 13% en abril y noviembre de 1997, es decir una variación de 26% en el año.
- .En **España 47 % del empleo es estacional**, muy desarrollado en las regiones costeras (Baleares, Andalucía, Cataluña) y menor en las ciudades.
- .En Italia, la variación estacional es **superior a 50%** del empleo regular y llega aún a 60% en el caso de aquellos para quienes el turismo constituye un 2º empleo.
- .En Dinamarca, **el número de trabajadores se duplica** durante los 3 o 4 meses del verano.
- .En Holanda, se registra una precarización del empleo por el desarrollo del empleo de ocasionales (85 200) y eventuales (17 000), en detrimento de los estacionales (13 000), frente a 160 300 trabajadores con contrato de duración indefinida en este sector.

4) Qué tipos de empleos están en desarrollo en este sector?

- .En Dinamarca especialmente empleos **de cocineros, meseros, empleados de servicios, guías turísticos, empleados de comercio detallista (recuerdos o de parques acuáticos y de diversiones)**.

** Son los que tienen un 2º empleo, bien sea dentro del turismo o en otro sector, incluyendo los empleados del sector público.*

- .En España el empleo se desarrolla en **las nuevas formas del turismo** por ejemplo **la copropiedad, el turismo rural, cultural, de congresos, parques de diversiones, etc.**
- .En Austria, existe un fenómeno de fusión de empresas entre las **agencias de viajes, pero el número de trabajadores se mantiene estable**, mientras que en **hostelería-restauración** los últimos 3 años han tenido temporadas malas que han obligado a **reducir los estacionales** manteniendo estable el número de trabajadores durante el año, debido **al aumento del turismo urbano**.

- .Los empleadores holandeses han decidido **fidelizar al personal** para dar respuesta a la necesidad de **profesionalismo** en el Turismo. Entre 1995 y 1997 esto produjo una reducción de estacionales y temporales (de 82 100 a 67 100) y un aumento de los contratos de duración indefinida (de 132 500 a 160 300).

- .En Italia, se ha visto **un gran desarrollo del tiempo parcial**: 80 % en la restauración y casi 30% en los hoteles, con una tendencia al **aumento de este tipo de empleos**: más 20% en los hoteles y residencias de turismo y más 50% en los restaurantes, cafés y bares.

5) Cuál ha sido la creación de empleo del turismo en su país?

- .En Austria lo que más se desarrolla es el empleo de tiempo parcial, pero en España durante 1993/94, dentro de un contexto negativo de aumento de empleo en el país, **el empleo turístico aumentó 10%** pero sólo creció 5% desde 1996. Entre 1993 y 1997 el empleo del turismo en España ha aumentado en 136 400 activos.

- .En Holanda también en 5 años, la plantilla del sector HORECA de ocio **aumentó de 150 000 a 227 000 trabajadores.**

- .En Italia se ha presenciado un aumento de **14 % en el empleo turístico** estos 2 últimos años después de una reducción considerable de la plantilla de 1992 a 1995.

- .Todas las formas del turismo están en desarrollo en Dinamarca y la **actividad del sector va en aumento 25 % al año**, con lo cual se crean entre ocho y diez mil empleos adicionales cada año.

Condiciones de trabajo

1) Cuál es la jornada de trabajo legal, convencional y real en este sector

- .En Austria, si bien la duración legal es de **40 horas y 5 días**, en el gran número de pequeñas empresas que carecen de delegados sindicales, la duración del trabajo real está entre **50 y 60 horas por semana** en hostelería-restauración.

La convención colectiva de las agencias de viajes Austria indica una duración semanal de **38,5 horas**, pero la realidad está más **cerca de 45 horas por semana**, debiendo las agencias cerrar el sábado a la una de la tarde, hasta el lunes

- En España, la duración del trabajo es de 38 a 40 horas a nivel nacional, y las negociaciones de convenciones provinciales contemplan días feriados para un total de 1.860 horas trabajadas al año. En este país el tiempo de trabajo real en el turismo es más elevado que en los demás sectores.
- El acuerdo sectorial nacional holandés que siguen los establecimientos contempla una duración semanal de 38 horas para las actividades HORECA de ocio, con una posibilidad de 24 horas adicionales durante un período de ocho semanas.
- En Italia la duración legal del trabajo es de 40 horas semanales. Por convención, en el área del turismo se ha reducido en ½ jornada de descanso adicional, pagada y no trabajada. En la realidad, la duración máxima es de diez horas diarias y en temporada puede llegar a 12 horas.
- En Dinamarca, la duración legal del trabajo es de 37 horas semanales con una convención en la hostelería-restauración para calcular la duración del trabajo a lo largo de dos semanas. En la realidad, esta duración puede llegar a doce horas diarias durante cinco días consecutivos con tres días de descanso. En la práctica, los trabajadores mantienen registros de las horas trabajadas, firmados todos los días por el empleador o el director del servicio.

2) Cuáles son los contratos de trabajo específicos de este sector?

- En los cinco países existen contratos de plazo indefinido y tiempo completo o tiempo parcial (los fijos continuos en España) y los contratos de plazo determinado llamados estacionales. Pero en hostelería-turismo existen también eventuales ocasionales en España, extras cuya prestación mínima es de cinco horas en Dinamarca, y existen también estudiantes contratados para los fines de semana.
- En Italia, el trabajo eventual está poco desarrollado en este sector.

3) Cuáles son los salarios de remuneración del personal?

- Si bien en Austria la convención colectiva nacional de hostelería y restauración determina el **salario garantizado mínimo por calificación**, los trabajadores que tienen contacto con la clientela reciben un **porcentaje de 10,5 hasta 15% de la facturación**.

- En cambio, en España, gracias a la negociación colectiva, el porcentaje prácticamente ha desaparecido (menos de 10% de trabajadores), pero las convenciones por empresa contemplan formas de **participación teniendo en cuenta la productividad**.
- Asimismo, en Italia todos los trabajadores reciben pago mensual con la supresión del salario por porcentaje en la hostelería restauración, y los salarios mínimos nacionales del sector se **renegocian cada dos años**; en la práctica los trabajadores calificados pueden percibir hasta tres veces el mínimo convencional.

Los salarios convencionales mínimos de los poco calificados se negocian en Holanda y Dinamarca; son ligeramente superiores al salario mínimo legal para los mayores de 22,5 años en Holanda; los jóvenes entre 16 y 22 años ganan entre 40 y 95% del salario convencional, en función de su edad.

4) Existen normas de higiene y de seguridad particulares para el turismo?

En los cinco países existe una **concertación sobre higiene y seguridad** con los delegados en las empresas, teniendo derecho de veto los delegados sindicales austríacos, y siendo elegido por la representación sindical el delegado de prevención en España; las condiciones de higiene y seguridad en Italia y en Holanda son negociadas por los comités de empresa.

En Dinamarca funciona una organización paritaria para la medicina del trabajo específica del sector de servicios, y los sindicalista españoles han planteado la creación de comisiones sectoriales por región para la aplicación de las normas y las directivas europeas sobre seguridad de los clientes y trabajadores del turismo.

En Austria todos los trabajadores de hostelería-restauración deben ser titulares de un certificado especial de salud con controles periódicos.

5) Existen tablas de clasificación en este sector?

En los cinco países las convenciones colectivas nacionales disponen tablas de clasificación.

En Austria los empleos y oficios del turismo están contenidos dentro de cinco funciones de hostelería-restauración y cinco grupos de agencias de viajes.

En España la tabla de clasificación de hostelería-restauración está dividida en cinco niveles.

En Holanda existen once niveles de clasificación en la convención nacional de hoteles, cafés y bares, y nueve niveles en la de parques de diversiones.

La convención colectiva nacional del turismo italiana incluye una tabla de clasificación única para el sector, con diez niveles, de acuerdo con determinados criterios de clasificación (autonomía, responsabilidad, capacidad técnica).

En Dinamarca se negocian los itinerarios de promoción en los diversos oficios por parte de los interlocutores sociales.

Diálogo social

1) Cuáles son las plantillas sindicalizadas dentro de este sector

El coeficiente de sindicalización en hostelería-restauración en promedio es de 18 a 20% para el conjunto del sector, pero es superior a 60% en la Gran hostelería. En las agencias de viajes, la sindicalización varía de 10 a 60%, en función del tamaño de la empresa.

En España, el coeficiente de sindicalización en el sector se estima en 15%, siendo superior a 25% en las zonas muy turísticas y de 35 a 40% en la hostelería.

En Italia, el coeficiente de sindicalización está entre 25 y 30% de los trabajadores del turismo, a pesar de la existencia de más de 85% de pequeñas empresas.

En Holanda 27.500 trabajadores de HORECA Ocio están sindicalizados en HOREGABOND, así como 600 a 800 miembros en el CNV HORECA; en Dinamarca, 28.000 de los 65.000 trabajadores de hostelería-restauración (43%) son miembros del sindicato RBF.

2) Cuál es la estructura del diálogo social sectorial en el turismo de su país

En el caso de Austria, el diálogo se plantea entre los sindicatos de trabajadores organizados dentro de las ramas profesionales (hostelería-restauración, agencias de viajes, turismo) y los empleadores, agrupados en la sección turismo de las ramas del comercio.

Por el contrario, en España el diálogo social sectorial se encuentra en el nivel de las

regiones (seis convenciones colectivas regionales), pero el acuerdo nacional de junio de 1996 da un carácter homogéneo al conjunto del sector.

En Holanda, existe un acuerdo nacional sectorial que se firma para un plazo de dos años.

En Italia la negociación social de la convención colectiva para el sector del turismo se efectúa cada cuatro años, y los salarios se negocian cada dos años.

En Dinamarca existe una cooperación tripartita, entre los empleadores HORESTA, el Ministerio del Comercio e Industria encargado del Turismo, y el sindicato RBF.

3) Existen acuerdos específicos locales, regionales y nacionales en el turismo?

En Austria, el espacio de negociación está constituido por la empresa, y pueden asistir a ella los delegados sindicales; en el plano local, la negociación se adelanta entre el sindicato y los empleadores, representados por la Cámara de Comercio, y se plasma a nivel nacional en los acuerdos y convenciones colectivas de rama.

En forma parecida, en España se negocian a nivel territorial o regional los salarios, horarios de trabajo, garantías sociales, etc., y a nivel nacional se negocian las clasificaciones, la formación profesional, el reglamento interior y la mediación, la contratación y período de prueba, la seguridad de empleo, la higiene y seguridad, los derechos sindicales, etc.

En Holanda no existen acuerdos locales o regionales de empresa, sino solamente tres acuerdos nacionales para el sector, en la restauración colectiva, hoteles, restaurantes, cafés y bares, y parques de diversiones.

En la convención colectiva nacional del turismo en Italia se negocian los derechos a la información y consulta de los trabajadores, los aspectos de empleo y formación, así como la constitución de una comisión nacional paritaria de conciliación. Pueden negociarse a nivel regional convenciones adicionales territoriales, que son aplicables en las empresas que carezcan de convenciones específicas.

En Dinamarca existe tan sólo una convención nacional del ramo hostelería y restauración con posibilidad de acuerdos de empresa negociados por el sindicato local, en ausencia de delegados sindicales.

4) Cuáles son los interlocutores patronales en el sector

Los empleadores de hostelería, restauración, agencias de viajes y ocio están reunidos en Austria dentro de la sección turismo de las Cámaras de Comercio, que negocian a nivel nacional y local.

En España están agrupados en tres federaciones patronales hoteleras (Zontur, la Federación Española de Hoteles y la Federación Española de Restaurantes, Cafeterías y Bares).

En Holanda existen dos federaciones de empleadores:

1 para la hostelería-restauración: HORECA Nederland

1 para los parques de diversiones: RECRON

En Italia los tres interlocutores patronales son Confindustria, principalmente para las cadenas hoteleras y establecimientos termales, así como Cofeserconti y Conf Commerciale para el conjunto del turismo en las pequeñas y medianas empresas.

En los hoteles y restaurantes, la única federación patronal danesa es HORESTA, con la excepción de cafeterías de los supermercados.

5) En qué forma permiten los resultados del diálogo social sectorial un avance hacia los objetivos sindicales

En Austria desde hace dos años las negociaciones más importantes se adelantan a nivel regional en los Länder, pero esto plantea dificultades de remuneración y distorsiones del mercado del trabajo.

Durante la negociación de la convención nacional sectorial en Holanda, un sindicato reúne a todos sus miembros a nivel local y regional para elaborar la lista de las reivindicaciones que deben negociarse.

Además, el sindicato asiste a muchos comités paritarios sectoriales para intervenir en la formación, el empleo, y la calificación, incluyendo los proyectos paritarios destinados a conseguir la inserción de los solicitantes de empleo dentro de la rama.

En Italia, debido a la fragmentación de las organizaciones patronales, la negociación social y la actividad paritaria es difícil, con la excepción de los aspectos de formación profesional.

Por el contrario, en Dinamarca existe un diálogo tripartita permanente en la hostelería-turismo, en función de los diversos problemas, con reuniones tripartitas periódicas entre los interlocutores sociales, que participan en las instituciones sectoriales paritarias, tales como el centro de desarrollo turístico para la formación inicial.

Calificaciones y formación profesional

1) **Cuáles son las principales calificaciones profesionales de los trabajadores del sector**

Están definidas paritariamente en las convenciones colectivas en Austria, así como en el acuerdo nacional español de junio de 1996, que determina 36 calificaciones profesionales en hostelería-restauración.

En Holanda los interlocutores sociales del sector han definido 109 calificaciones agrupadas en 8 funciones: restauración, servicio de bar, empleado de pisos y limpieza, técnica y mantenimiento, recepción, banquetes, reservación, comercialización y administración, dirección.

En Italia la clasificación sigue los oficios tradicionales de hostelería-restauración, tales como cocinero, empleado de pisos, barman, mesero, conserje, recepcionista, botones, etc., y del turismo, tales como empleados de agencias de viajes, de congresos, animador, guías de turismo, etc.

Asimismo, en Dinamarca, se siguen las calificaciones tradicionales de la hostelería, es decir cocinero, recepcionista, mesero, personal de pisos, pero en la restauración menor (cafetería) hay empleos más polivalentes que incluyen la preparación de comidas, el servicio y la función de caja.

2) **Cómo se reconocen y por quién**

Por un sistema dual de aprendizaje en Austria (1/5 del tiempo en la escuela y 4/5 del tiempo en la empresa).

En España están definidas por los interlocutores sociales sectoriales y el Servicio Nacional de Evaluación, que expide los certificados profesionales.

En Holanda, el convenio nacional sectorial define las calificaciones y el perfil del empleo.

Estas calificaciones son reconocidas en la empresa por el empleador y el trabajador, y en caso de divergencia cada una de las partes puede acudir al comité nacional paritario.

En Italia en cambio, el empleador es quien reconoce la calificación en función de la formación recibida y la experiencia profesional.

Algunos empleos requieren un diploma del Estado o de la región para su ejercicio; tal es el caso del oficio de guía.

En Dinamarca el Ministerio de Educación reconoce las calificaciones después de una deliberación paritaria entre los representantes de los empleadores y los empleados del sector.

El sindicato participa en las evaluaciones y exámenes para los diplomas profesionales.

Debido a la reforma de la educación en este país, los 82 itinerarios de empleos existentes anteriormente fueron reducidos a 25 y los más jóvenes son sometidos hoy a una preparación más polivalente.

3) Cuáles son los organismos que imparten la formación inicial en los oficios del turismo

La duración legal escolar mínima en Austria es de 9 años, por lo tanto el aprendizaje empieza hacia los 15 años y termina entre los 18 y 19 con un título de obrero calificado; en las agencias de viaje el aprendizaje se efectúa después de terminado el bachillerato o después de una escuela de turismo, para acceder al estatuto de empleado.

En España existen escuelas y universidades del turismo así como un instituto nacional, el INI, destinado a formar a los solicitantes de empleo. En las empresas, el FORCEM, que es un organismo paritario, imparte formación continua y cada federación sindical de trabajadores posee su propio organismo (IFES para la FETESE-UGT y FOREM para las CCOO).

En Holanda el organismo paritario (S.V.H.) controlado por el Ministerio de las Educación imparte la formación profesional inicial y continua. Las escuelas públicas pueden preparar en cuatro años para las funciones de supervisión, y existen tres escuelas superiores que preparan a los estudiantes para las funciones de dirección.

En Italia las escuelas públicas nacionales, como el Instituto Técnico de Turismo, o las escuelas regionales, preparan en 5 años a los técnicos superiores.

En Dinamarca existen escuelas públicas técnicas que forman a los jóvenes, pero igualmente existen centros de formación privados, para los trabajadores y los parados que reciben financiación de los empleadores o las autoridades, contando también, a veces, con una contribución de los alumnos mismos.

4) **Cuáles son las posibilidades de formación profesional continua para los trabajadores del turismo**

En Austria las Cámaras de Comercio firman los contratos de formación entre el joven y la empresa, los sindicatos comprueban la calidad de la formación en el lugar de trabajo. Al término del itinerario de formación, se efectúa una evaluación paritaria del alumno.

El convenio interprofesional de diciembre de 1996 firmado en España, sobre política de formación profesional, permitirá a los trabajadores recibir una formación, bien sea dentro de la empresa, bien sea por parte del sindicato o en centros acreditados.

En Holanda los trabajadores pueden pedir que se reembolse 65% de los costos de la formación continua. Estos costos son reembolsados por la organización paritaria financiada por los institutos del sector.

En Italia, el nuevo sistema de aprendizaje en la empresa, de un máximo de cuatro años, incluye 120 horas al año en un centro de formación y un tutorado dentro de la empresa.

Además, la formación profesional continua en el sector es objeto de intensa discusión entre los interlocutores sociales, dentro de la cual los sindicatos buscan aplicar unidades de formación capitalizables y un sistema de evaluación.

Aún hoy en Italia, el 0,30% de la masa salarial se destina a financiar un fondo de formación continua cuya gestión es paritaria entre los interlocutores sociales interprofesionales, enmarcado por el Ministerio del Trabajo.

En Dinamarca existen muchas posibilidades de formación en el lugar de trabajo para los trabajadores. La duración de estas formaciones puede variar desde 2 semanas para los parques de diversiones hasta varios meses en la hostelería.

5) **Porqué parece la formación continua como un medio de inserción de los jóvenes y de calificación de trabajadores del sector.**

En Austria tan sólo las grandes empresas poseen un plan de formación para su personal,

pero los trabajadores pueden recibir formación fuera del horario de trabajo, bien sea en un instituto constituido por iniciativa del sindicato o en un instituto de los empleadores. En el caso de los trabajadores parados, pueden gozar de formaciones financiadas por el Estado.

Para las federaciones sindicales españolas, la formación debe permitir profesionalizar al trabajador del sector y darle estabilidad en su empleo. Para ello debe responder al nuevo reto de la calidad del servicio, y por lo tanto de mayor competencia. En forma dinámica debe permitir insertar los jóvenes para hacer de ellos profesionales, adquirir nuevas competencias por parte del personal que ya trabaja y lograr una reconversión a otras profesiones, de ser necesario.

En Holanda permite aumentar el profesionalismo y por lo tanto una mayor seguridad en el empleo, con posibilidades de promoción, ya que los diplomados tienen mayor oportunidad de avanzar que aquellos que se forman en el sitio de trabajo. Debido a la escasez de mano de obra (coeficiente de paro inferior a 5% en Holanda) hoy existen muchas posibilidades de formación para los no profesionales.

Para los responsables sindicales italianos, la formación profesional continua es un buen medio, siempre y cuando mantenga el contacto con el mercado del trabajo. Por ello la oferta y las herramientas de formación deben adaptarse a la demanda del mercado del trabajo en el sector turismo.

En Dinamarca, los empleadores estiman que no existe suficiente formación para reducir la rotación del personal. Si el personal se retira de las empresas, esto significa costos adicionales, pues el empleador tendrá que invertir de nuevo para formar nuevos empleados. Por esta razón las empresas deben explicar a los trabajadores las posibilidades de hacer carrera con el fin de conservarlos y al mismo tiempo desarrollar un buen diálogo social.

Los sindicalistas daneses confirman que el trabajador más calificado trae consigo una más alta calidad del servicio prestado a la clientela.

El turismo en Europa

1) Porqué este sector parece ser creador de empleos para el porvenir ?

Mientras que los europeos tengan los medios de partir de vacaciones, el turismo creará empleos.

En Austria esta evolución es positiva, especialmente en el turismo de congresos y de permanencias cortas (3 días) en el norte del país, mientras que en el sur del país se desarrolla un turismo de vacaciones y ecológico.

En la misma forma, los responsables italianos piensan que la Unión Europea debe desarrollar una oferta turística diversificada y de calidad, tal como el turismo cultural, de congresos, etc., y conceder subvenciones a las poblaciones de recursos modestos (bonos de vacaciones).

Para los responsables españoles, las principales industrias exportadoras son el turismo, el comercio y los servicios. Son los sectores más creadores de empleo, y de allí la importancia de calificar al personal para atender una clientela europea en un 90%, incluyendo los países del este de Europa.

En Holanda, el empleo en el sector del turismo debería seguir aumentando, pero su desarrollo depende de la reglamentación de las autoridades públicas en aspectos relacionados con el medio ambiente.

El desarrollo de la flexibilidad en Dinamarca producirá más vacaciones en Europa y mientras mejor conozcan las posibilidades de permanencia turísticas los ciudadanos europeos, especialmente en el sur de Europa, más se desarrollará este sector.

2) **Cuáles son las condiciones sociales en las que el sector puede ofrecer empleos duraderos?**

En Austria, puesto que no puede ofrecerse el sol, el objetivo es la calidad del servicio prestado a los turistas, cosa que requiere buenas condiciones de trabajo y calidad de la formación.

El principal problema en España es el de la estacionalidad de la actividad, de donde se desprende la importancia de diversificar la oferta turística (negocios, residencial, cultural, formación, etc.). Lo que puede atraer a los trabajadores a este sector son las calificaciones verdaderas, la estabilidad del empleo y la buena remuneración.

En la misma forma, los responsables sindicales holandeses piensan que el desarrollo de la calidad de la oferta turística necesita buenos salarios, buena protección social, reducción del tiempo de trabajo de los extras, pero también reducción de 38 a 32 horas para el conjunto del personal de este sector.

En Italia, en función del crecimiento del empleo turístico, debe reducirse la rotación del

personal, y debe pensarse en la actualización de la oferta turística mediante la complementariedad de los tipos de turismo. La movilidad ancestral de los trabajadores del turismo en Europa debe permitir aumentar su profesionalismo.

Para los responsables sindicales daneses, lo importante es que los trabajadores del sector ejerzan mayor influencia dentro de su trabajo y en las decisiones de la empresa y que tengan más participación y iniciativa.

3) Cuáles son las iniciativas que deben tomarse en materia de calificación y formación profesional

La iniciativa más importante para los austríacos, españoles y holandeses es la creación de un pasaporte europeo de calificación para nuestras actividades, dentro del marco de diálogo social sectorial a nivel comunitario.

Igualmente, la creación de un organismo paritario sectorial europeo del empleo y la formación debería permitir ampliar las formaciones para uniformizar las calificaciones europeas de cara a la movilidad de los trabajadores dentro del marco de la equivalencia.

Para los responsables italianos, más allá de una comparación de los sistemas de aprendizaje del turismo en Europa, debe desarrollarse la movilidad transnacional de los empleos del sector con el fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la cultura europea de los trabajadores, permitiendo así a los trabajadores conseguir experiencias profesionales en varios países europeos.

Como lo dijo el responsable sindical holandés: no basta ya hablar de la Europa social en nuestro sector; es necesario ponerla en práctica.

4) Cuál puede ser el papel del diálogo social sectorial a nivel europeo en el turismo

Para los responsables austríacos se trata de negociar los mínimos salariales a nivel europeo; para los españoles, armonizar las condiciones sociales y económicas dentro del marco de un mercado del trabajo único y de libre circulación de los trabajadores en Europa.

Asimismo, los responsables holandeses desean una regulación de las diferencias entre los países, por ejemplo la duración del trabajo y las horas extraordinarias.

Los responsables italianos desean conocer mejor y comparar los sistemas de clasificación del personal en los diversos países, y determinar una armonización que permita la

movilidad europea. Para ellos este es el gran reto del pasaporte de calificación europea dentro de HORECA Turismo.

Para los responsables daneses, el diálogo social sectorial europeo permite analizar el sector a nivel europeo, intercambiar puntos de vista sobre buenas prácticas, identificar las buenas ideas, por ejemplo el pasaporte europeo de calificación. Este es un vínculo de definición de los estándares mínimos para las condiciones sociales y laborales de los trabajadores.

5) Qué debe esperarse del Comité de Enlace Europeo del Turismo?

Los responsables sindicales austríacos desean continuar el trabajo positivo iniciado dentro de este organismo y llegar a convencer a los empleadores del turismo que deben iniciarse procesos paritarios.

Además, esperan del Comité de Enlace la coordinación de la acción de los sindicatos para disminuir el problema del paro en Europa y conseguir de la comunidad Europea una reglamentación unificada para que el sistema competitivo sea igual en toda la Unión Europea.

Para las federaciones sindicales españolas, es necesario pasar de la etapa de la coordinación de las fuerzas a la etapa de las propuestas, y tomar la iniciativa. Esto implica desarrollar un mejor conocimiento mutuo y aumentar el trabajo en común para organizar a nivel europeo la movilidad del empleo y el desarrollo de las competencias destinadas a una mejor calidad de los servicios.

Los responsables holandeses desean que esta estructura europea sea más operacional, para establecer con los empleadores organismos paritarios europeos del turismo, que intervendrán en el empleo y la formación, así como para proponer ideas concretas para la evolución del sector.

Los responsables italianos desean una mayor implicación de las organizaciones miembros en las actividades y proyectos concretos, con el fin de mantenerse más atentos a las negociaciones de convenciones colectivas y actividades paritarias en cada país, teniendo como perspectiva la construcción de una convención colectiva europea del turismo.

Los responsables sindicales daneses esperan del Comité de Enlace Europeo del Turismo un análisis de las realidades de los trabajadores del sector para elaborar propuestas dentro del diálogo social sectorial y determinar las mejores prácticas.

Además, desean que este organismo difunda las nuevas informaciones sobre el sector.

V - Perspectivas y propuestas para el porvenir.

1) Un reto: la profesionalización

En un mundo en el que los destinos turísticos compiten principalmente debido a la reducción del costo del transporte aéreo y las nuevas tecnologías de comunicación, el porvenir del turismo europeo sólo puede desarrollarse proponiendo prestaciones de calidad.

Este objetivo evidente para actividad turística requiere una profesionalización cada vez mayor de todos quienes prestarán los servicios a los turistas gracias a su trabajo.

Por ello, las empresas turísticas deben contratar jóvenes y fidelizar el personal mediante condiciones de trabajo atractivas y perspectivas de progreso profesional.

En un sector de actividad variable, en el que el tejido económico está compuesto por una multitud de pequeñas empresas, el papel de los interlocutores sociales del sector es indispensable para:

- negociar condiciones laborales aceptables para todos;
- reducir la precariedad del empleo innovando en los aspectos económicos y sociales;
- desarrollar la formación a todo lo largo de la actividad profesional.

2) Es necesario conocer mejor nuestras realidades

La ausencia de definición del conjunto de las actividades a nivel europeo, actividades que concurren directamente a la producción de los servicios turísticos, no permite hoy en día conocer exactamente el perfil de este sector de primordial importancia para el empleo y el desarrollo económico en Europa.

Las estadísticas sobre empleo, que no permiten tener en cuenta las variaciones estacionales – que son muy agudas en este sector – no pueden dar una imagen real de la plantilla y del flujo de trabajadores implicados en el turismo.

Además, la evolución de la demanda de tiempo libre y de ocio tiene como efecto la creación de productos y actividades turísticas que necesitan nuevas competencias y calificaciones en este sector.

La creación de un observatorio del empleo, de las condiciones sociales y de las calificaciones en el turismo europeo, debería permitir conocer mejor las realidades de cada país con el fin de informar permanentemente el diálogo social sectorial, la Comisión Europea, los sindicatos, así como las empresas y los trabajadores, sobre el marco laboral y su variación.

3) Instaurar un diálogo social real dentro del turismo

Aunque la dinámica económica y social moviliza al conjunto de los participantes en el sector turismo, la concertación social – desde el punto de vista local y del diálogo social sectorial europeo – tan sólo afecta a la hostelería-restauración.

Sin embargo, en los yacimientos de empleo y las zonas turísticas, todos los trabajadores del turismo están sometidos a los mismos ritmos y obligaciones de temporada o a las exigencias de la clientela.

Tal como ocurre con la experiencia italiana, la puesta en práctica de un diálogo real entre los interlocutores sociales de las diversas ramas del turismo constituye un elemento esencial de la negociación de garantías sociales adecuadas para las realidades del sector.

Este diálogo de los interlocutores sociales del turismo, tanto a nivel de las empresas como al nivel regional, nacional y europeo, debe concretarse mediante consultas y negociaciones sobre aspectos económicos y sociales, más específicamente por lo que se refiere al empleo, las calificaciones y las condiciones de trabajo.

4) La creación de herramientas paritarias para el empleo, la formación y la movilidad profesional en el sector del turismo

Tal como lo propone el conjunto de los responsables sindicales entrevistados, la creación de una herramienta paritaria de reconocimiento de las capacidades y competencias aplicadas en los empleos y oficios del turismo, por iniciativa del Comité de Enlace Europeo del Turismo, es una necesidad imperiosa para calificar a quienes, gracias a su trabajo, hacen posible el turismo dentro de un mercado de empleos cada vez más europeo.

En este sector, en el que la movilidad profesional transnacional es ancestral en los oficios de la hostelería-restauración y que se encuentra en desarrollo en los otros empleos turísticos, la adopción de una herramienta de información y ayuda a la movilidad, por ejemplo un Euro-Centro del turismo, debe permitir informar a los trabajadores sobre las posibilidades y las condiciones del empleo en las diversas zonas turísticas de Europa, las

garantías laborales existentes en cada uno de los países, así como la equivalencia europea de las calificaciones.

La experimentación de la bolsa Europea de empleo-formación en el turismo, por iniciativa de las federaciones sindicales de la cuenca del Mediterráneo, está en camino de transformarse en una estructura paritaria dentro del marco de diálogo social sectorial. Los objetivos de esta innovación social son:

- insertar a los jóvenes en los empleos estacionales del turismo;
- efectuar formaciones calificadoras en las temporadas bajas;
- permitir la movilidad en varias zonas turísticas de Europa para aprendizaje de idiomas y de las diversas culturas europeas.

5) Y en adelante?

Después de cuatro años de funcionamiento, el Comité de Enlace Europeo del Turismo ha permitido que las diversas fuerzas sindicales participantes en el sector se conozcan mejor, iniciar los debates entre ellas e intervenir juntas ante la Comisión Europea.

En el porvenir, por pedido de las organizaciones miembros, esta estructura debe pasar de una función de coordinación a una función de propuesta, ante los empleadores y ante la Comisión Europea, pero especialmente tomar iniciativas, principalmente en materia de empleo y de formación.

En ese momento, las fuerzas sindicales podrán transformar el empleo turístico en un sector de real inserción de los jóvenes, de calificación de trabajadores y de movilidad para el descubrimiento de la realidad europea.

En un período en el que el paro masivo de los jóvenes representa un reto para la Unión Europea, el turismo puede ser una de las principales actividades de socialización mediante el trabajo y de adquisición de competencias profesionales y sociales, muchas de las cuales pueden transferirse a otros sectores.

Toca ahora a los interlocutores sociales y a la Comisión Europea abrir el camino para estas realizaciones.

Christian JUYAU

Enero de 1999.

Annexes

Annexe 1 : Enquête sur l'emploi dans le Tourisme en Europe

Annexe 2 : Guide des entretiens : “ Quels emplois dans le Tourisme ? ”

EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)

c/o ECF-IUF Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles Tel : ++32-2-218 77 30 Fax : ++ 32-2-218 30 18

ENQUETE SUR L'EMPLOI DANS LE TOURISME EN EUROPE

1 - IDENTITE

- Nom de la fédération syndicale :Pays :
- Adresse :

 •.- Affilié a : Euro Fiet ρ
 FST ρ
 SETA UITA ρ
 Aucun ρ
- Téléphone / Fax :
- Nom du responsable répondant a ce questionnaire :
- Sa fonction dans l'organisation :

2 - EMPLOI

2-1 - Quel pourcentage de l'emploi touristique dans l'ensemble de l'emploi de votre pays ?

- menos de 5 % ρ
- de 5 % a 10 % ρ
- de 10 % a 15 % ρ
- más de 15 % ρ

2-2 - Combien de salariés travaillent dans ce secteur ?

- menos de 100 000 salariés ρ
- 100 000 a 500 000 de salariés ρ
- 500 000 a 1 million de salarié ρ
- plus d'1 million de salariés ρ

2-3 - Quel est le taux de saisonnalité des effectifs du tourisme ?

- menos de 10 % ρ
- de 10 % a 30 % ρ
- de 30 % a 50 % ρ
- más de 50 % ρ

3 - CONDITIONS DE TRAVAIL

3-1- Quelle est la durée hebdomadaire du travail dans le tourisme ?

- menos de 40 H ρ
- de 40 H a 44 H ρ
- de 45 H a 48 H ρ
- más de 48 H ρ

3-2- Quel pourcentage de contrats de travail spécifiques dans ce secteur ?

•. Contrat a durée déterminée et saisonnier :

- menos de 10 % ρ
- de 10 % a 30 % ρ
- de 30 % a 50 % ρ
- más de 50 % ρ

•. Temps partiel :

- menos de 10 % ρ
- de 10 % a 30 % ρ
- de 30 % a 50 % ρ
- más de 50 % ρ

•. Autres formes de contrats de travail spécifiques :

3-3- A quels salaires mensuels moyens le personnel du tourisme est-il rémunéré ?

- menos de 500 Ecus / mois ρ
- de 500 a 1000 Ecus / mois ρ
- de 1000 a 1500 Ecus / mois ρ
- más de 1500 Ecus / mois ρ

4 - DIALOGUE SOCIAL

4-1- Quel est le taux de syndicalisation dans le tourisme ?

- menos de 10 % ρ
- de 10 % a 30 % ρ
- de 30 % a 50 % ρ
- más de 50 % ρ

4-2- Quel est le taux de petites entreprises dans le secteur du tourisme ?

- menos de 30 % ρ
- de 30 % a 50 % ρ
- de 50 % a 70 % ρ
- más de 70 % ρ

4-3- Existe-t-il un dialogue social sectoriel dans le tourisme de votre pays ?

- oui
- non
- je ne sais pas
- Si oui quelles organisations d'employeurs ?

5 - QUALIFICATIONS ET FORMATIONS PROFESSIONNELLES

5-1- Quelles sont les principales qualifications professionnelles des travailleurs du secteur ?

	existe	no existe		no sabe
1-Cuisinier		ρ	ρ	ρ
2-Serveur - barman	ρ		ρ	ρ
3-Réceptionniste		ρ	ρ	ρ
4-Employé d'étage		ρ	ρ	ρ
5-Econome - gestionnaire	ρ		ρ	ρ
6-Directeur d'hôtel-restaurant		ρ	ρ	ρ
7-Agent d'accueil touristique		ρ	ρ	ρ
8-Employé d'agence de voyages ou Tour operator	ρ		ρ	ρ
9-Animateur		ρ	ρ	ρ
10-Responsable d'équipement touristique		ρ	ρ	ρ

EUROPEAN TOURISM LIAISON COMMITTEE (ETLC)

c/o ECF-IUF Rue Fossé aux Loups 38 B - 1000 Bruxelles Tel : ++32-2-218 77 30 Fax : ++ 32-2-218 30 18

**Guide d'entretiens pour l'étude européenne
" Quels emplois dans le tourisme ? "**

I - Emploi

1. Quels sont les emplois directement dépendants de l'activité touristique dans votre pays ?
2. Combien de salariés travaillent dans ce secteur ?
3. Quelles variations saisonnières des effectifs ?
4. Quels types d'emplois se développent dans ce secteur ?
5. En quoi le tourisme est un secteur créateur d'emplois dans votre pays ?

II - Conditions de travail

6. Quelle est la durée de travail légale, conventionnelle et réelle dans ce secteur ?
7. Quels sont les contrats de travail spécifiques a ce secteur ?
8. A quels salaires le personnel est-il rémunéré ?
9. Y a-t-il des normes d'hygiène et de sécurité particulières pour le Tourisme ?
10. Existe-t-il des grilles de classifications dans ce secteur ?

III - Dialogue social

11. Quels sont les effectifs syndiqués dans ce secteur ?
12. Comment est structuré le dialogue social sectoriel dans le tourisme de votre pays ?
13. Existe-t-il des accords spécifiques au plan local, régional et national dans le Tourisme ?
14. Quels sont vos interlocuteurs patronaux dans ce secteur ?
15. En quoi les résultats du dialogue sociale sectoriel vous permettent d'avancer vers vos objectifs syndicaux ?

IV - Qualifications et formation professionnelle

16. Quelles sont les principales qualifications professionnelles des travailleurs du secteur ?
17. Comment et par qui sont elles reconnues ?
18. Quels sont les organismes qui diffusent la formation initiale dans les métiers du Tourisme ?
19. Quelles possibilités de formation professionnelle continue existent pour les salariés du Tourisme ?
20. En quoi la formation tout au long de la vie vous apparaît comme un moyen d'insertion des jeunes et de qualification des salariés de ce secteur ?

V - Le Tourisme en Europe

21. En quoi ce secteur vous semble-t-il créateur d'emplois pour l'avenir ?
22. A quelles conditions sociales ce secteur peut-il proposer des emplois durables ?
23. Quelles initiatives en matière de qualifications et de formation professionnelle devons nous prendre ?
24. Quel peut être le rôle d'un dialogue social sectoriel au plan européen dans le Tourisme ?
25. Qu'attendez-vous du Comité de Liaison Européen du Tourisme ?