

“¿Cual son los empleos en nel sector del Turismo?”

Segunda fase del estudio

de Christian Juyaux

**en nel
Comité Sindical de Enlace de la Unión Europea para el Turismo
(European Trade Union Liaison Committee on Tourism - ETLC)**

Julio 2001

con el financiamiento dalla Comisión Europea

EL EMPLEO EN EL SECTOR DEL TURISMO EN EUROPA: Más precariedad en un desarrollo diferenciado

A partir de un cuestionario validado y probado (ver anexo), entre marzo y junio de 2001 pudimos entrevistar a 14 sindicalistas del sector de la hostelería y del turismo en 11 países europeos sobre temas del empleo, condiciones laborales, diálogo social, cualificación y formación profesional del Turismo en Europa, además de sobre cuestiones de futuro para los trabajadores de la hostelería y del turismo en la Unión Europea.

I. Empleo

1) Hostelería-restauración y empresas especializadas en viajes

En el conjunto de Europa, observamos 2 tipos de empleos directamente relacionados con la actividad turística, **los de la hostelería-restauración y los de las agencias de viaje y tour operadores**. En algunos países este sector incluye también los parques de atracciones, los albergues de juventud y los centros de vacaciones, casinos y salas de juegos, además de las oficinas de turismo y las guías turísticas.

2) 5 millones de asalariados, la mayoría de los cuales trabajan en hoteles y restaurantes

<u>Países:</u>	<u>HORECA</u>	<u>Viajes</u>	<u>Otros</u>	<u>Total</u>
Dinamarca	56.700	5.570	Atracciones: 6.010	68.280
Noruega	80.000		Turismo: 70.000	150.000
Croacia	42.000			42.000
Chipre	34.000			34.000
Alemania	950.000	50.000		1.000.000
Suecia	95.000		Turismo: 25.000	120.000
Francia	400.000		Turismo: 200.000	600.000
Bélgica	107.807	6.751		114.558
Finlandia	21.000	23.000	Servicios: 30.700	74.700
España	875.000	42.000	Transporte: 500.000	1.414.815
Gran Bretaña			Turismo: 1.200.000	1.200.000
	<u>2.661.507</u>	<u>127.321</u>	<u>2.031.710</u>	<u>4.818.353</u>

Los empleos en hostelería y restauración representan un poco más de la mitad (55%) del conjunto de los generados directamente por la actividad turística en los 11 países entrevistados.

3) Una importante estacionalidad en los Alpes y a orillas del Mediterráneo

La situación varía entre las zonas turísticas del sur de Europa como España (50% y más fluctuación estacional) o Francia (las $\frac{3}{4}$ del personal es estacional) y los países del norte, con unos porcentajes de efectivos asalariados estacionales de entre el 5% y el 15%, a excepción de Finlandia, donde en algunas regiones la estacionalidad puede alcanzar el 30 o el 40%.

4) Empleos tradicionales en la hostelería; nuevos trabajos en el resto del sector turístico

Los empleos tradicionales de la hostelería-restauración son más polivalentes en las pequeñas empresas de Francia, y precarizados en España, con una rotación elevada del personal en Bélgica. Los de las agencias de viaje y tour operadores, cuya actividad crea nuevos empleos en los centros de llamadas, como animadores turísticos y monitores deportivos (gimnasios, talasoterapia).

5) Un sector creador de empleo durante los últimos años

El turismo es el primer sector en creación de empleo en Dinamarca, en Noruega y, en el turismo rural, en Finlandia. Es el principal sector para la inserción de los jóvenes en el mundo laboral en Francia, y se está desarrollando gracias al escalonamiento de las vacaciones en España. La recuperación del crecimiento económico ha permitido durante los 2 últimos años mejorar la relación número de camas / número de asalariados en Alemania, mientras que en Bélgica se tiende a la creación de empleos a tiempo parcial en hoteles y restaurantes.

En las agencias de viajes y tour operadores destaca el importante aumento del empleo debido al hecho de que los europeos tienen más tiempo y más dinero.

II. Condiciones laborales

1) Una duración legal de la jornada semanal de 40 horas, convenios de 35 a 38 horas, una realidad que a veces supera las 50 horas semanales

La duración legal de la jornada semanal en el turismo se sitúa alrededor de las 40 horas en la hostelería-restauración en la mayoría de países, pero existen convenios que estipulan una duración semanal de 38 a 35 horas con una distribución del tiempo de trabajo que tiene una duración máxima de 60 horas semanales y 10 horas diarias.

La duración real supera a menudo las 42 o 43 horas e incluso las 50 horas semanales.

En las agencias de viaje, la jornada laboral es más reducida, de 36 a 38 horas semanales.

2) Contratos laborales de temporada y a tiempo parcial

Los contratos se pueden dividir en temporales y a tiempo parcial, según los acuerdos negociados.

En las agencias de viaje predomina el trabajo a tiempo parcial con jornadas a elegir por los empleados y en la hostelería-restauración se suele optar por los horarios variables y flexibles.

Los contratos temporales tienen una duración de 3 a 6 meses, pero también se efectúan contratos ocasionales a partir de una simple llamada telefónica con una duración de tan sólo unas semanas.

3) Salarios negociados con una variación de 1 a 4 en Europa

Los salarios se determinan mediante acuerdos o convenios colectivos, en función de las cualificaciones, a los que se añade, en la hostelería-restauración de la mayoría de países, el servicio pagado por la clientela (del 10 al 12,5%).

En el caso del personal cualificado de hoteles, cafés y restaurantes, los salarios mínimos mensuales van de los 350 euros en Croacia a los 1.930 euros en los Países Escandinavos, y de los 1.176 a los 1.328 euros en Alemania en función de las provincias. También en España las diferencias entre las zonas geográficas son considerables.

En las agencias de viajes y tour operadores, los salarios mínimos son más elevados, de 1.500 a 2.800 euros en Alemania y de 1.373 a 1.744 euros en Finlandia.

4) Pocas normas de higiene y seguridad particulares para el turismo

Aparte de la legislación sobre higiene y seguridad que se aplica a todas las empresas, independientemente de su sector de actividad, en algunos países existe una regulación sobre higiene alimentaria en cocina, y para los establecimientos públicos.

Además, en casi todos los países los delegados de higiene y seguridad son elegidos por el personal o designados por el sindicato.

5) Existen clasificaciones salariales negociadas en el sector

En función del nivel de educación o de formación y de la experiencia, se negocian una serie de clasificaciones salariales en los acuerdos o convenios colectivos locales y nacionales.

Normalmente tienen de 7 a 10 niveles en hostelería-restauración y 4 niveles en las agencias de viaje.

En la mayoría de casos sirven para determinar los salarios mínimos aplicables en función de los perfiles profesionales y para crear «certificados de profesionalidad» en España.

III. Diálogo social

1) Un porcentaje de sindicalización del 5% al 75% de los empleados del turismo

<u>País</u>	<u>HORECA</u>	<u>Agencias de viajes</u>	<u>Otros</u>
Dinamarca:	48%	75%	Parques de atracciones: 50%
Noruega:	25 al 30%		
Chipre:	93% (hoteles) 40% (restaurantes)		
Alemania:	8,5%	15%	
Suecia:	65%		
Francia:	5%	5%	5%
Bélgica:	45%	10%	
Finlandia:	entre el 60 y el 80% de los trabajadores del sector del turismo		
España:	10%		

En Croacia, el sindicato agrupa a 26.000 miembros, de los cuales 10.000 están en el paro, y en Gran Bretaña los afiliados de las agencias de viajes y los tour operadores representan el 10%.

2) Un diálogo social sectorial estructurado en 3 niveles

Salvo en Gran Bretaña, donde el diálogo social sólo existe en las empresas, en los demás países se sitúa a 3 niveles:

- a nivel nacional con los ministerios relacionados con el Turismo
- con los empresarios del sector en los convenios y acuerdos colectivos nacionales, regionales y locales
- en las empresas con delegados y comité de empresa.

Pero en muchos países, esta estructuración oficial del diálogo social se completa con reuniones informales con la patronal y los poderes públicos de carácter pragmático en función de las cuestiones y problemas planteados.

3) Acuerdos específicos en el ámbito local, regional y nacional

En la mayoría de los casos, los convenios colectivos de los distintos sectores profesionales determinan las condiciones sociales en la hostelería-restauración y las agencias de viajes. A menudo se pueden mejorar mediante acuerdos regionales sobre aspectos salariales, y posteriormente son objeto de negociaciones en las empresas para la introducción y la mejora de las garantías colectivas.

4) Una patronal organizada en la HOTREC

En casi todos los países, varias organizaciones patronales sectoriales de la hostelería, la restauración, las agencias de viajes y el ocio se encargan de representar a las empresas de turismo.

Mayoritariamente son miembros de federaciones patronales de cada país y, en el caso del sector de la hostelería y la restauración, están afiliados a la HOTREC a nivel europeo.

5) El diálogo social sectorial permite a los delegados pronunciarse sobre los problemas económicos y sociales

El debate casi permanente con los empresarios, organizado en torno a los problemas económicos y sociales del sector, permite integrar la opinión de los delegados y los objetivos sindicales en los convenios colectivos y acuerdos paritarios.

A veces se articulan iniciativas paritarias: en España sobre la formación continua y las clasificaciones profesionales, en Bélgica para limitar, o incluso suprimir, el trabajo no declarado, pero a menudo también si se producen conflictos sociales.

IV. Cualificación y formación profesional

1) Las cualificaciones tradicionales y las nuevas competencias

Las cualificaciones tradicionales del sector hotelero son: cocinero, camarero, *mâitre*, recepcionista, además de los empleos especializados como camareras de pisos o encargado de mantenimiento y servicios.

En Suecia, se desarrollan nuevas competencias para los trabajadores de los servicios, y en Finlandia la cualificación profesional adquirida es válida durante 3 años.

En los otros sectores del turismo y, en particular en las agencias de viaje, la mano de obra es más cualificada con un mínimo de 2 años de estudios superiores o universitarios.

2) Convalidaciones de las cualificaciones por las tres partes

A menudo las decisiones en este sentido se toman entre el Estado, la patronal y los sindicatos del sector.

Los representantes sindicales desempeñan un papel importante a la hora de evaluar y entregar los diplomas.

En Chipre, se trata de tarjetas profesionales que certifican la cualificación; en España y en Bélgica, de certificados profesionales que convalidan la formación recibida.

En numerosos países la educación profesional se homologa con diplomas, reconocidos en las clasificaciones salariales de los convenios colectivos.

3) Organismos públicos y privados imparten la formación inicial en las profesiones del turismo

Escuelas, institutos profesionales y universidades que dependen del Ministerio de Educación nacional, instituciones privadas financiadas por los empresarios y organismos de formación paritarios o subvencionados por los sindicatos, como en España, pueden facilitar la entrada de las personas que solicitan empleo al mercado laboral.

4) Pocas posibilidades de formación profesional continua

Las posibilidades de formación profesional continua en Europa son muy desiguales, con algunos países que cuentan con una legislación o prácticas avanzadas en este campo como Francia, Suecia, Bélgica. Pero a menudo es difícil profesionalizarse por los siguientes motivos:

- Equipos de trabajo demasiado pequeños para permitir que los empleados se ausenten para asistir a los cursos de formación.
- Poca incidencia de la formación recibida sobre los salarios.
- La dificultad de combinar las tareas familiares (sobre todo en el caso de las mujeres, que son mayoría en este sector) y la nueva formación.
- Los empresarios invierten poco en los empleados precarios, como los que trabajan a tiempo parcial o los temporales.
- La falta de oportunidades de hacer carrera en la multitud de pequeñas empresas del sector no incita a los empleados a profesionalizarse.

En Dinamarca acaban de ponerse en práctica una serie de proyectos experimentales para fomentar la educación en las pequeñas empresas; además, algunas cadenas hoteleras europeas contratan a jóvenes no cualificados para formarlos.

5) La formación continua debe permitir fidelizar y promocionar a los empleados de este sector

En muchos países la educación y la formación hacen posible que los empleados desarrollen su carrera profesional y mejore la calidad del servicio.

Si bien es necesaria para la cualificación de los empleados y la inserción de los jóvenes en las agencias de viaje, en la mayoría de las pequeñas empresas de hostelería-restauración, los propietarios no quieren pagar por la formación de su plantilla, que a menudo se encuentra en situación precaria, con contratos temporales o a tiempo parcial.

Un reconocimiento salarial real acompañado de un verdadero derecho a la formación continua permitiría fidelizar y promocionar a una parte de la mano de obra.

V. El turismo en Europa

1) Un sector creador de empleo de cara al futuro

Para responder a las necesidades de animación, de cultura y de nuevas actividades generadas por el tiempo libre.

El aumento del poder adquisitivo en Europa y la liberalización y el desarrollo de los transportes crearán muchos puestos de trabajo en el turismo.

Se prevé un desarrollo de los viajes organizados en el sur de Europa (Francia, Italia, España) y las zonas turísticas deben crear empleo, pero ¿de qué tipo?, ¿en qué condiciones sociales?

2) Mejores salarios y seguridad en el empleo y en las condiciones sociales negociadas

Mejores salarios y seguridad negociada del empleo; éstas son las condiciones sociales negociadas, aceptables para los empleados.

Si observamos la situación actual del sector, resulta evidente que es necesario proceder a una modernización social para ofrecer unas condiciones de trabajo y unas perspectivas de empleo atractivas.

La implicación de los sindicatos en todas las decisiones sobre política social y su asesoramiento sobre los programas de desarrollo, de formación y de acciones en el turismo en la Unión Europea son una garantía de esta evolución.

3) Creación de pasaportes europeos de cualificaciones

Según los responsables sindicales entrevistados, parece indispensable para el sector europeo del turismo poner en marcha un sistema de compatibilidad de las cualificaciones, creando «**pasaportes europeos de cualificaciones**».

Para ello es necesario determinar los contenidos de formación en los distintos países para obtener una misma cualificación, y organizar la movilidad profesional en las actividades de hostelería-turismo para aprender las distintas lenguas y culturas europeas.

4) Negociar un acuerdo social marco en el sector europeo de hostelería-turismo

Para los sindicalistas entrevistados, el papel del diálogo social sectorial europeo es:

- Coordinar y recopilar informaciones sobre la realidad social del sector.
- Analizar las condiciones laborales y salariales y las garantías existentes en cada país.
- Definir normas europeas para armonizar las condiciones sociales y económicas del sector.
- Determinar las equivalencias entre cualificaciones a nivel europeo.

Debe permitir adoptar medidas sociales comunes mediante la negociación de un acuerdo marco europeo, con la posterior aplicación en las zonas turísticas por parte de los interlocutores sociales de los distintos países.

5) Coordinar las fuerzas sindicales, representar a los trabajadores del turismo

El Comité Sindical de Enlace de la Unión Europea para el Turismo (European Trade Union Liaison Committee on Tourism, ETLC) debe coordinar las fuerzas sindicales del turismo en Europa para:

- Mejorar el conocimiento de las realidades y prácticas de los distintos sindicatos del sector en Europa.
- Comprender mejor la dinámica económica y social del turismo³ y las relaciones entre las distintas profesiones que participan en este sector.

- Facilitar el desarrollo de los contactos entre los miembros de los distintos países mediante reuniones, una red de responsables sindicales y lazos personales.

El ETLC representa a los trabajadores de este sector en la Comisión y la Unión Europea, y participa en los asuntos relacionados con las políticas de turismo y en todos los organismos donde se decide sobre el futuro de dicho sector.

VI. Y de cara al futuro

1) Buenas prácticas a menudo innovadoras

Se trata de:

- Decisiones muy pragmáticas gracias al diálogo social en los Países Escandinavos, y relaciones muy positivas con el Ministerio de Turismo en Croacia.
- Derecho sindical para cada trabajador en Suecia e información escrita a todos los miembros en Bélgica.
- Dispositivos específicos de formación para los empleados precarios en Francia, y la distribución de una tarjeta profesional en Chipre.
- Reconocimiento del derecho a hacer vacaciones para las personas mayores en España y la participación en una red para el desarrollo del turismo sostenible en Finlandia.
- En Gran Bretaña, la negociación en las empresas con la posibilidad de ampliar las garantías colectivas a las demás empresas del sector.

2) Más competencias y flexibilidad

Con la introducción de las nuevas tecnologías, los empleos exigirán cada vez más competencias y más flexibilidad.

Asistiremos a una consolidación del modelo relacional en detrimento de los conocimientos técnicos. La consecuencia de ello será un desarrollo diferenciado del empleo en el turismo, entre un personal muy cualificado en las agencias de viaje y los tour operadores, además de empleos más especializados en la hostelería-restauración.

La evolución de la demanda de la clientela hacia una mayor seguridad y calidad de los servicios, así como la competencia de los nuevos destinos, como Asia, requiere más empleados cualificados, con el correspondiente riesgo de precarización del empleo.

3) La subcontratación precariza el empleo y disminuye la calidad de los servicios

La subcontratación parece poco desarrollada en los países del norte de Europa, excepto en el caso de la sustitución del trabajo de las camareras por el de sociedades de limpieza y la interinidad en la restauración. En cambio, en el sur de Europa, es un problema grave que se produce en la mayoría de los países.

En las agencias de viajes y de turismo, existen riesgos reales de deslocalización hacia los países del Tercer Mundo, con la intención de poner en marcha centros de llamadas telefónicas.

Al transformar los costes fijos de los salarios en cargas variables, la subcontratación provoca la fragmentación de la comunidad de trabajo, inseguridad laboral, salarios inferiores y menor cualificación. Esto disminuye la calidad de los servicios ofrecidos a los turistas.

4) Contratación de trabajadores extracomunitarios para los puestos menos cualificados

Los puestos de trabajo menos cualificados del sector son ocupados por trabajadores procedentes de la Europa del Este o de África.

Se trata de un dumping social cuyos efectos visibles son la reducción de las garantías colectivas para el conjunto de los asalariados, con un deterioro de la calidad de los puestos de trabajo.

Los sindicatos podrían tomar nota del ejemplo sueco y formar a estos trabajadores. Un período transitorio a partir del 2005 facilitaría la integración de las poblaciones de los países candidatos.

5) Fomentar el diálogo social, la formación y la sindicalización para negociar mejores garantías y un turismo sostenible

Las principales propuestas formuladas por los responsables sindicales para mejorar el empleo en el turismo europeo son:

- Desarrollar el diálogo social en los lugares de trabajo y en el ámbito europeo con compromisos paritarios para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los turistas.
- Obtener mejores salarios, mejores condiciones laborales, mayor seguridad laboral y posibilidades de hacer carrera en estas profesiones.
- Fomentar la educación y la formación profesional continua para todos, ya que son una de las claves del futuro.
- Negociar convenios marco en el turismo en Europa, estableciendo las pautas sobre la duración de la jornada laboral, las condiciones sociales, la flexibilidad, la formación continua y las equivalencias entre las cualificaciones.
- Generar más actividad duradera en el sector, pero con nuevos perfiles de puestos más permanentes que son la oportunidad del turismo a largo plazo.
- Favorecer el desarrollo de la sindicalización en el sector turístico europeo para obtener mejores condiciones de empleo que permitan fidelizar a los empleados de este sector.

PROPUESTAS DE FUTURO:

PROFESIONALIZAR A LOS TRABAJADORES DE LA HOSTELERÍA Y DEL TURISMO EN EUROPA

En un mundo donde los destinos turísticos compiten principalmente por la reducción del coste del transporte aéreo y de las nuevas tecnologías de comunicación, **el futuro del turismo europeo sólo puede pasar por ofrecer prestaciones de calidad.**

Este objetivo requiere **una mayor profesionalización** de los empleados y empleadas que con su trabajo ofrecen servicios a los turistas, pero también unas **condiciones laborales más atractivas**, para fidelizar al personal.

En este sector, compuesto por una multitud de pequeñas empresas, **el diálogo social sectorial** debe permitir un desarrollo de la profesionalización:

- negociando unas condiciones sociales aceptables para todos.

- reduciendo la precariedad del empleo mediante innovaciones económicas y sociales.
- desarrollando la formación durante toda la vida profesional.

En el marco del informe «Turismo y Empleo», varias de nuestras propuestas deberían contar con el apoyo de la Comisión Europea para concretar esta ***profesionalización de los empleados del turismo***:

- La concesión ***de pasaportes europeos de cualificación*** en las profesiones de hostelería-turismo para validar la experiencia profesional y reconocer a nivel comunitario las competencias del personal para facilitar el mercado de trabajo en este sector, el más importante en lo que se refiere a movilidad de trabajadores en Europa.
- La creación de ***Espacios locales de profesionalización*** de los trabajadores del turismo permitiría establecer itinerarios de empleo y de formación mediante programas de formación durante las temporadas baja o media, y del desarrollo de la movilidad con el aprendizaje de las diversas lenguas y culturas de Europa.
- La creación de ***un observatorio europeo de la formación y el empleo en el turismo*** permitiría a los poderes públicos y a los interlocutores sociales comprender mejor la evolución del empleo turístico y anticiparse a las necesidades de formaciones. Esto facilitaría a su vez la adaptación de los recursos humanos a la calidad del servicio ofrecido a la clientela.

La intervención de las fuerzas sindicales en la aplicación de dichas propuestas a todos los niveles (local, regional, nacional y europeo) es la garantía de una mejora real de la formación para la cualificación, principal objetivo de la ***profesionalización de los recursos humanos del turismo en Europa***.

Asimismo, con la colaboración del resto de agentes económicos y sociales, los responsables sindicales del turismo europeo podrían tomar la iniciativa de:

- elaborar programas de formación-recepción e integración social para los trabajadores extracomunitarios y de los países candidatos a entrar en la Unión Europea.
- crear un centro europeo de la estacionalidad para informar y aconsejar a los trabajadores de temporada de las distintas zonas turísticas de Europa.

El turismo es uno de los principales sectores de inserción y de socialización mediante el trabajo, pero teniendo en cuenta las limitaciones económicas, la profesionalización de los empleados sigue siendo la prioridad de los interlocutores sociales y de la Comisión Europea, para que el sector turístico europeo afronte el s. XXI con buenas perspectivas de futuro.

Lyon, a 20 de julio de 2001

Christian JUYAUX