

6

INFORME
ESPAÑA
1 9 9 8

una interpretación
de su realidad social



Fundación Encuentro



Edita: **Fundación Encuentro**
Oquendo, 23
28006 Madrid
Tel. 91 562 44 58 - Fax 91 562 74 69
E. Mail: correo@fund-encuentro.org

ISBN: 84-89019-07-X
ISSN: 1137-6228
Depósito Legal: M-7869-1999

Fotocomposición e Impresión: Albadalejo, S.L.
Albadalejo, 6 - 28037 Madrid

Capítulo III	
EMPLEO Y FORMACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	245
I. Tesis Interpretativas	247
1. Atomización empresarial, precariedad laboral y baja cualificación	247
2. Creando las condiciones para el crecimiento del empleo	250
II. Red de los Fenómenos	254
1. Estructura del empleo y condiciones laborales	254
1.1 Actividad generadora de empleo	254
1.2 Amplio abanico de ocupaciones	255
1.3 Crecimiento del empleo y precariedad en la hostelería	257
1.4 Mayor estabilidad y mejores condiciones en las agencias de viajes	275
1.5 Perspectivas del empleo en la actividad turística	279
2. La formación como factor estratégico para la competitividad	285
2.1 El tradicional distanciamiento entre el sistema educativo y el productivo	287
2.2 Flexibilidad y conexión con el mercado	288
2.3 Situación actual de las empresas y los trabajadores	295

Capítulo III

EMPLEO Y FORMACIÓN EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

I. TESIS INTERPRETATIVAS

1. Atomización empresarial, precariedad laboral y baja cualificación

Las expectativas de crecimiento del turismo en el mundo son claramente positivas y lo sitúan a la cabeza del conjunto de sectores de la economía. Pero también es cierto que existe una mayor competencia internacional y que es fundamental para nuestras empresas y destinos establecer las condiciones óptimas para aprovechar las oportunidades de este crecimiento. Esto significa abordar con éxito los nuevos retos del mercado: la mejora de la calidad, la incorporación de las nuevas tecnologías, la innovación en los productos y en los procesos de producción, la segmentación, la investigación y la cualificación de los recursos humanos. En definitiva, hay que incrementar la competitividad.

La consecución de estos objetivos pasa necesariamente por disponer de trabajadores cualificados, capaces de proporcionar un buen servicio al cliente y de absorber adecuadamente los cambios que se están produciendo. Las empresas comienzan a comprender –y así lo ponen de manifiesto los responsables empresariales con los que nos hemos entrevistado– que el factor humano se ha convertido en un elemento estratégico de primer orden para incrementar la competitividad de las empresas y los destinos españoles. Es esencial contar con un marco de relaciones laborales que proporcione estabilidad en el empleo y un entorno de trabajo que permita un mayor nivel de identificación del trabajador con los objetivos de la empresa, que lo incentive y lo motive. También es primordial una cultura empresarial que valore la actividad que realizan los empleados, que incremente su consideración social y que invierta en la mejora de su cualificación profesional.

Sin embargo, este escenario no deja de ser un mero *desiderátum*. La investigación que hemos realizado en la Fundación Encuentro descubre un sector que, especialmente en la hostelería, muestra una realidad que dista mucho de alcanzar el objetivo perseguido, con tres grandes obstáculos para la competitividad:

1. Atomización empresarial. Especialmente en los sectores de la restauración, la media de trabajadores por establecimiento no llega a tres y más del 40% del total de trabajadores ocupados son autónomos. Este gran número de trabajadores por cuenta propia dirige sus negocios y trabaja en ellos en una gran parte de los casos con la ayuda familiar o con uno o dos trabajadores de apoyo. Estos empresarios han salido adelante a base de

gran esfuerzo personal y familiar y con buenas dosis de imaginación. Sin embargo, en la mayoría de los casos no poseen la cultura empresarial necesaria para abordar con éxito los retos a los que se enfrenta el sector.

2. Mercado laboral precario y malas condiciones laborales. Los resultados de la investigación describen un mercado laboral en el que la estabilidad en el empleo es menor que la del resto de los sectores, con un claro predominio de la contratación temporal¹.

En cuanto a las condiciones laborales, éstas son más desfavorables que en otros sectores: bajos salarios, largas jornadas de trabajo, horarios especiales (noches, fines de semana y festivos) y ocupaciones con una escasa consideración social, en las que aparecen connotaciones de servilismo frente al concepto de servicio. Estas situaciones producen una mayor rotación en el empleo, con un gran movimiento de trabajadores entre empresas e incluso un trasvase importante de trabajadores hacia otros sectores en busca de mejores condiciones laborales.

Estas circunstancias se agravan de forma especial en las zonas de litoral en las que existe una alta estacionalidad en la actividad turística, como es el caso de la Costa Brava, la Costa del Sol o Palma de Mallorca, en las que se observa una importante reducción del empleo en los meses fuera de temporada. El porcentaje de empleo estable en estas zonas es inferior al del resto de las zonas analizadas. Además, aumenta considerablemente la contratación temporal y la modalidad de fijo discontinuo².

Los puestos que en mayor medida se ven afectados por esta situación son aquellos que requieren una menor cualificación, pero no por ello son menos importantes si tenemos en cuenta que una gran parte de éstos conlleva una relación directa con el cliente e influye de forma decisiva en la calidad del servicio.

En cuanto a colectivos, son los jóvenes y las mujeres quienes resultan más perjudicados por esta situación. Para ellos el turismo representa una gran oportunidad de acceso al mercado laboral, pero a medio y largo plazo suelen ver frustrada cualquier posibilidad de mejorar sus condiciones laborales y buscan salidas hacia otros sectores de actividad.

3. Baja cualificación. Al tiempo que se reconoce la necesidad de mejorar la cualificación de los trabajadores como factor clave de competitividad, los empresarios siguen valorando más la experiencia que la formación

¹ Resulta llamativo que el mayor porcentaje de la contratación que realizan las empresas de trabajo temporal corresponda a la hostelería, que en 1997 supuso el 16,3% del total de los contratos de puesta a disposición realizados por este tipo de empresas.

² La modalidad de fijo discontinuo se enmarca dentro de los contratos a tiempo parcial. Aunque este tipo de contratación otorga un carácter estable a la relación laboral, ésta no garantiza períodos mínimos de trabajo e implica una mayor disponibilidad del trabajador con respecto a la empresa.

en los procesos de selección o promoción de sus empleados. Al mismo tiempo, muestran también un gran conformismo con la formación recibida por sus trabajadores, considerándola adecuada para las funciones que realizan. Aunque consideran que la formación es importante, no parecen percibirla como una necesidad para sus negocios. Les supone un gran esfuerzo desprenderse de un trabajador para que participe en una acción formativa.

Por otro lado, la oferta de formación continua no siempre responde a las necesidades del mercado. Esto provoca que quienes participan en los cursos no sepan obtener utilidades de la formación recibida y en numerosas ocasiones abandonen los programas sin llegar a finalizarlos. Las empresas no aciertan a identificar adecuadamente cuáles son las principales necesidades de formación de sus trabajadores, porque no conocen cuáles son sus propias deficiencias como empresa ni las del trabajador.

El modelo de formación profesional reglada de las dos últimas décadas ha fracasado estrepitosamente y la reforma emprendida a partir de la LOGSE, aunque introduce importantes cambios y mejoras, todavía no ha dado sus primeros resultados. Lo mismo ocurre en la formación superior en turismo, que hasta 1996 ha estado al margen de la universidad, sometida a un rígido plan de estudios que se había quedado completamente obsoleto, que no daba respuesta a las necesidades del sector y con escasas posibilidades de ser cursada en el ámbito de la enseñanza pública.

Por parte del trabajador, el interés por la formación es escaso. La principal motivación para participar en programas de cualificación es que sea útil para mejorar sus condiciones laborales. Y sabe de antemano, puesto que así lo percibe, que la empresa apenas tiene en cuenta esta circunstancia a la hora de establecer mejoras.

La consecuencia de todo ello es una baja cualificación de los recursos humanos en la hostelería. Los resultados de la Encuesta de Población Activa (EPA) muestran como los niveles de estudios de los trabajadores de esta actividad ocupan las últimas posiciones respecto al resto de los sectores económicos, únicamente por delante de la agricultura, la ganadería y la pesca y los empleados del hogar.

Estamos, por tanto, ante un sector con un difícil panorama en relación con la situación de los recursos humanos. Es evidente que los problemas descritos (precariedad, malas condiciones laborales, alta rotación en el empleo y baja cualificación de los recursos humanos) suponen graves barreras para lograr la competitividad. Superarlas debe ser el principal objetivo de las empresas.

Conviene advertir que estas situaciones desfavorables no afectan por igual al conjunto del empleo turístico. Inciden principalmente en la hostelería. Por ejemplo, las agencias de viajes –sector que también hemos analizado en nuestro estudio– tienen una situación claramente más ventajosa, con trabajado-

res con un alto nivel de estudios, con un menor grado de atomización empresarial que el de la hostelería y con mejores condiciones laborales.

Incluso dentro de la hostelería, las situaciones son dispares. Los sectores de la restauración son los que se sufren más los impactos de estas circunstancias y en los que las barreras para la competitividad son mayores. La hotelería, sin embargo, ha emprendido procesos de concentración en los últimos años a través de un mayor crecimiento de las cadenas hoteleras y de las asociaciones de hoteles independientes que actúan como grupos de gestión, los cuales disponen de una mayor capacidad para desarrollar políticas de recursos humanos y para afrontar con éxito los retos y transformaciones que experimenta esta industria.

2. Creando las condiciones para el crecimiento del empleo

Superar las barreras descritas y aprovechar las oportunidades generadas por las expectativas de crecimiento del sector, de modo que afecten positivamente a la creación de empleo, exige que los poderes públicos impulsen políticas integrales orientadas en una doble dirección: por una parte, a la mejora de las infraestructuras (transportes³, comunicaciones, saneamiento, etc.), la preservación y valoración de los recursos ambientales y patrimoniales y el reforzamiento de la identidad cultural y de los rasgos diferenciadores de los pueblos y regiones de España; por otra, a crear las condiciones necesarias para mejorar la calidad y la competitividad de las empresas del sector.

Las empresas reivindican un marco de relaciones laborales más flexible, que contemple las especificidades de la actividad turística. La normativa actual sigue basada en las exigencias de un modelo industrial de organización del trabajo que poco tiene que ver con el sector servicios, y en especial con el turismo, donde se trabaja 24 horas los siete días de la semana, pero con diferentes grados de intensidad. En ese marco de flexibilidad, los representantes empresariales insisten en la importancia de modalidades contractuales como el tiempo parcial. Critican abiertamente la última regulación de este tipo de contrato, en cuyo acuerdo no han participado los empresarios. Se valora la ampliación de la cobertura social al trabajador, pero consideran que introduce mayores rigideces que afectan a la organización del trabajo en la empresa y que dificultarán su aplicación⁴.

³ Recientemente hemos podido comprobar los perjuicios ocasionados por la insuficiente capacidad del aeropuerto de Madrid. Los estrangulamientos en determinadas infraestructuras pueden suponer un importante freno al desarrollo de esta actividad.

⁴ Según datos de Eurostat, España, junto con Grecia y Portugal, presentaba los porcentajes más bajos en la utilización de esta modalidad contractual en la hostelería en 1996. Sólo el 11% del total de la contratación laboral utilizó este tipo de contrato, frente al 55% de Holanda o el 51% de Reino Unido.

El abaratamiento de los despidos es otra de las demandas que con más insistencia reclaman las patronales, ya que consideran que contribuiría a generar una mayor confianza en el empresario e incrementaría la contratación indefinida. En esta línea de actuación, valoran las medidas introducidas en la reforma laboral de 1997, que han reducido las indemnizaciones por despido y han permitido un incremento en la contratación indefinida, que podría ser mayor si se hubiera llegado más lejos. No se trata de conseguir un despido libre pero sí de equipararnos en cuanto a los costes del despido al resto de los países de la Unión Europea.

Las empresas reivindican también mayores incentivos fiscales para la creación de empleo y para la inversión en modernización y en incorporación de nuevas tecnologías en la gestión y en los procesos de producción.

Por su parte, los sindicatos no plantean una oposición frontal a una mayor flexibilización, pero mantienen que no puede realizarse en contra del trabajador: han de evitarse los abusos y las arbitrariedades, el trabajador no puede estar disponible 24 horas al capricho del empresario, los derechos adquiridos no pueden ser conculcados y el abaratamiento de los despidos resulta difícil de asumir.

Es necesario encontrar fórmulas de equilibrio que permitan avanzar. Las últimas propuestas de la Unión Europea apuntan en esta dirección: flexibilizar el mercado, pero garantizando los derechos del trabajador e impidiendo que se produzcan abusos o arbitrariedades por parte de las empresas.

Son necesarias medidas de desburocratización administrativa en la creación de establecimientos para que se agilicen los trámites de su puesta en marcha. También es preciso mayor información y asesoramiento a quienes quieren iniciar negocios para, por una parte, facilitar la relación con la Administración y, por otra, aconsejarles en aspectos relacionados con la gestión.

Resulta indispensable promover una mayor cultura empresarial, incorporar fórmulas imaginativas en la gestión de los recursos humanos que incidan sobre la motivación del trabajador, que le identifiquen con la empresa, que le compensen determinadas condiciones laborales (horarios especiales en noches, festivos y fines de semana) y que consigan fidelizarle a la empresa.

La flexibilidad debe otorgar un mayor margen a la negociación colectiva en la determinación de las condiciones laborales. Es a través del diálogo social y especialmente en un ámbito próximo al que se desarrolla la actividad donde deben implantarse nuevas propuestas e iniciativas. Es de destacar el interés que la experimentación de este tipo de medidas puede tener en la empresa para evaluar y valorar las posibilidades de extensión de las mismas a ámbitos más amplios, pero fundamentalmente a escala local

y regional. Mediante este proceso se han iniciado en determinadas regiones de Europa algunas experiencias interesantes que están proporcionando buenos resultados. Sin embargo, esta posibilidad de negociar en ámbitos más locales no siempre es bien recibida desde las cúpulas patronales o sindicales, que temen ver mermada su capacidad de decisión y de influencia, con la consiguiente pérdida de poder y de presión.

Mientras tanto, los cambios se producen a gran velocidad. Las grandes empresas muestran su capacidad de adaptación; otros ven en la unión la posibilidad de mantenerse en el mercado y se integran en grandes empresas bajo las más diversas fórmulas de gestión, o se asocian mediante la creación de grupos de gestión que contribuyen de forma notable a la modernización y a la mejora de la gestión de los asociados. Esto ha generado una mayor concentración empresarial.

Las agencias de viajes y los hoteles ven con optimismo el futuro. Consideran que la actividad está incrementándose, que las empresas están mostrando capacidad de adaptación a los cambios, que las perspectivas de crecimiento en el ámbito mundial van a repercutir favorablemente en España, tanto en el crecimiento de la demanda interna como respecto a los mercados internacionales, y que esta situación va a influir positivamente sobre el empleo. Existe el convencimiento de que el empleo crecerá, aunque se producirán transformaciones en los puestos. Surgirán nuevas profesiones en la actividad turística, especialmente vinculadas a la informática y a las telecomunicaciones. Se incorporarán nuevas competencias profesionales en determinados puestos, lo que llevará a la reconversión de determinadas ocupaciones. Y se advierte, sobre todo, un importante crecimiento del empleo en relación con productos especializados que están en pleno auge (ecoturismo, turismo rural, de salud, deportivo, cultural, de negocios, etc.).

La reconversión de algunas de las ocupaciones existentes y la creación de nuevos empleos convierten a la formación en un instrumento fundamental para la adquisición por parte de los trabajadores de nuevas competencias profesionales, necesarias para adaptarse a las nuevas ocupaciones.

En el marco de la Unión Europea, la formación se ha convertido en el eje principal de las políticas para la creación de empleo. Se dedican importantes recursos económicos al desarrollo de todo tipo de programas de formación, de innovación pedagógica, de apoyo a la creación de infraestructuras y equipamientos para la formación en relación con todos los sectores de actividad. Se hace hincapié en el reconocimiento de cualificaciones en el ámbito comunitario, en la movilidad transnacional que facilita el conocimiento de idiomas, de la cultura y de los hábitos y modos de vida de quienes serán los futuros clientes. También se incide en la incorporación de sistemas de control de la calidad y de la eficiencia en las acciones formativas. Y se insiste de forma especial en reforzar la cooperación entre asociaciones empresariales e instituciones educativas para la mejora y la ac-

tualización permanente de la formación y para facilitar el apoyo en materia de cualificación a las pequeñas empresas.

En España la reforma del sistema educativo en turismo ha sentado las bases para que esto sea posible. Pero conviene insistir sobre todo en la exigencia de una mayor conexión entre el sistema educativo y la empresa. Tenemos dos grandes oportunidades. Por una parte, la que ofrecen los nuevos títulos profesionales de la familia de hostelería y turismo de la formación reglada. Y por otra, la que proporciona el nuevo modelo de gestión de los recursos destinados a la formación continua a través de la FORCEM, que pueden suponer una estrecha colaboración entre las empresas y los centros educativos, contribuyendo positivamente a la consecución de tres importantes objetivos:

- La mejora de los equipamientos de los centros de formación profesional.
- Un mayor conocimiento de la realidad empresarial y del mercado por parte de los docentes.
- La aproximación de las empresas al sistema educativo.

La experiencia de estos primeros años no parece que apunte en esta dirección. Algunos representantes empresariales consideran que este nuevo modelo encarna la mejor oportunidad para reforzar el papel del asociacionismo empresarial, ofreciendo la posibilidad a las asociaciones de poder proporcionar a sus asociados la formación necesaria para sus trabajadores como el instrumento más útil para la competitividad de las empresas. Sin embargo, reconocen que en la mayor parte de los casos la formación que se ha impartido en el marco de la FORCEM no ha contribuido a reforzar la deseada colaboración entre el sistema educativo y las empresas, sino que esta formación se ha realizado con la colaboración de consultoras, algunas creadas para la ocasión, sin ninguna experiencia ni especialización docente.

En cualquier caso, estamos ante un sector que ofrece interesantes oportunidades y que sin duda puede contribuir a la creación de empleo. La responsabilidad de aprovechar adecuadamente las posibilidades que nos brinda va a depender fundamentalmente de los agentes económicos y sociales y de la capacidad de los poderes públicos para construir entre todos las condiciones óptimas para el desarrollo de la actividad.

II. RED DE LOS FENÓMENOS

1. Estructura del empleo y condiciones laborales

1.1 *Actividad generadora de empleo*

A lo largo del capítulo anterior hemos podido observar la importancia creciente de la actividad turística y su impacto en el conjunto de la economía. Conviene ahora detenerse en una de las principales características de este sector, como es la ocupación intensiva de mano de obra.

La capacidad de generar empleo que se le concede a la actividad turística está alcanzando, cada vez con mayor intensidad, un reconocimiento expreso por parte de los Gobiernos y de los principales agentes económicos, tanto en el ámbito nacional como internacional. Así ha sido puesto de manifiesto por el World Travel Tourism Council (WTTC), la Comisión Europea y, en nuestro país, por el Gobierno de la nación, los Gobiernos autonómicos y las organizaciones empresariales y sindicales más representativas⁵.

En el ámbito internacional, un estudio elaborado por el WTTC en 1997, *Travel & Tourism. Jobs for the millenium*, cifra en 260 millones el número total de empleos vinculados directa o indirectamente a la actividad turística (10,6% del empleo mundial). Genera un gasto en sueldos y salarios de 1,7 billones de dólares, equivalente al 11% del conjunto de gasto total en salarios. El mismo informe prevé un crecimiento del empleo en el período 1997-2007 del 46%, con 120 millones de nuevos empleos. Las regiones que experimentarán un mayor incremento serán Asia y el Pacífico, que verán aumentar sus empleos en un 80%. La Unión Europea, sin embargo, será la zona en la que menor impacto tendrá este crecimiento del empleo (9,7%).

Sin querer restar importancia a estos datos, resulta oportuno advertir que son estimaciones que, aun siendo realizadas y formuladas por exper-

⁵ El WTTC ha destacado la importancia del turismo como generador de empleo y ha alentado a los Gobiernos a implantar políticas que permitan un mejor aprovechamiento de esta posibilidad de lucha contra el desempleo que ofrece la actividad turística. En la misma dirección se pronuncia la Comisión Europea, que recientemente ha constituido un grupo de expertos de alto nivel para analizar la capacidad de la actividad turística en la creación de empleo. Esto mismo se observa en las conclusiones del Congreso Nacional del Turismo celebrado en noviembre de 1997. Las organizaciones empresariales y sindicales, los representantes de los Gobiernos autónomos, municipales y de la Administración del Estado han hecho hincapié en la necesidad de crear un marco normativo adecuado y adoptar las medidas precisas que potencien la generación de empleo en el sector.

tos y técnicos de reconocido prestigio, no provienen del análisis de las diferentes contabilidades nacionales. No obstante, estamos en condiciones de afirmar, sin temor a equivocarnos, que el turismo se está convirtiendo en la principal actividad económica en cuanto a creación de empleo, por la intensidad en mano de obra del sector y por sus expectativas de crecimiento en los próximos años. Esto la sitúa en un lugar preferente en las agendas de numerosos Gobiernos, principalmente en aquellas áreas en las que las predicciones hablan de mayores índices de desarrollo.

Según la Comisión Europea⁶, nueve millones de trabajadores están ocupados en la actividad turística, lo que representa el 6% del empleo total. En España, las cifras son también un claro ejemplo de estas afirmaciones. Los datos proporcionados por la Secretaría de Estado de Comercio, Turismo y Pymes⁷ señalan que en 1997 dependían de la actividad turística 686.000 empleos directos y el total de ocupados directos e indirectos eleva la cifra a 1.173.000. Es decir, el 9,5% de la población ocupada y el 8,1% de la población activa.

Aunque las estimaciones realizadas por el WTTC conviene tomarlas con absoluta cautela, es interesante señalar que este organismo prevé un incremento global del 13,3% en el empleo relacionado con el sector turístico en nuestro país en el período 1997-2007.

1.2 Amplio abanico de ocupaciones

Estas cifras de empleo responden a un gran espectro de ocupaciones, que en ocasiones no mantienen ninguna relación entre sí desde el punto de vista de su caracterización. Las actividades turísticas demandan una gran variedad de cualificaciones y presentan diferencias con relación a las condiciones laborales a las que están sujetas.

Los estudios realizados por el WTTC incluyen tanto los empleos directos como indirectos, repartidos en una gran diversidad de grupos desde los más altos cargos (alta gerencia, ingeniería aeronáutica o investigación e innovación tecnológica) hasta los puestos de base de las empresas que ofrecen servicios directos al turista, pasando por una gran diversidad de puestos intermedios. Y engloban una amplia gama de sectores que proveen de productos a las principales actividades turísticas, como la agricultura, la industria o la construcción, sin olvidarnos de los que dependen del sector público (oficinas de promoción, empresas de transporte aéreo o ferrocarril, etc.).

⁶ Comisión Europea, *Employment and Tourism: Guidelines for Action*, 1997.

⁷ Instituto de Estudios Turísticos (IET) y Escuela Oficial de Turismo (EOT), «El sector turístico en la economía española», *Información Comercial Española*, n. 768, 1998.

Por tanto, es indiscutible que la demanda turística genera un fuerte impacto en el conjunto de la economía y que influye en la producción y el empleo de una gran diversidad de sectores. Si se piensa en cualquier destino en el que la actividad turística tenga una fuerte implantación, se puede observar que la demanda turística existente incide en un elevado número de ocupaciones que inicialmente no consideraríamos como propiamente turísticas, pero que lo son en la medida en que los turistas se sirven de ellas: comerciantes, dependientes, policía local, personal de mantenimiento y de gestión de espacios y equipamientos públicos, culturales, deportivos, lúdicos, etc. Piénsese también en el empleo que se genera en la construcción, pues hay que construir los equipamientos e infraestructuras necesarias para acoger a los turistas.

Existen también numerosas profesiones ligadas más directamente a la actividad turística: guías, animadores, azafatas, monitores de actividades, agentes de viajes, intermediarios, conductores, tripulación de a bordo, cocineros, camareros, gobernantas, recepcionistas, relaciones públicas, etc.

Sin embargo, la cuantificación de la capacidad del turismo para generar empleo, tanto directo como indirecto, presenta grandes dificultades. En primer lugar, por el impacto que la actividad turística genera sobre otras ramas de la actividad económica. En segundo lugar, por la imposibilidad de acceder a una información estadística desglosada de las actividades principales que lo conforman, excepción hecha del conjunto de la hostelería. Para desagregar los datos de cada uno de los subsectores que comprende esta rama de actividad hay que recurrir a estudios específicos, realizados principalmente por las asociaciones empresariales –a los que nos hemos referido ya–, que apenas proporcionan información relacionada con el empleo.

Ante esta dificultad, hemos optado por realizar una investigación sobre el empleo y las condiciones laborales en las actividades de hotelería, restauración y agencias de viajes que complete la información estadística disponible y nos permita una mejor aproximación a la realidad de estos subsectores. Se ha abordado de forma conjunta la hotelería y los sectores de restauración, conformando lo que se denomina sector de la hostelería⁸, por tratarse de actividades que presentan determinadas características comunes. Por otro lado, hemos estudiado por separado las agencias de viajes, ya que presentan marcadas diferencias respecto a los anteriores subsectores. La ficha técnica de la muestra se recoge en el cuadro 1.

⁸ Con el término hostelería nos referimos a aquellas actividades productivas que proporcionan a viajeros y residentes servicios de alojamiento y manutención. En nuestra investigación nos hemos centrado en hoteles, hostales y pensiones, restaurantes, bares y cafeterías y establecimientos de comida rápida.

Cuadro 1 – Datos técnicos de la investigación realizada en el sector turístico

I. EMPRESAS	
Universo:	Hoteles, hostales, pensiones, casas rurales, restaurantes, bares, cafeterías, restaurantes de comida rápida (<i>fast-food</i>) y agencias de viajes.
Técnica de la investigación:	Cuestionario de aplicación individual, respondido por el propietario o director del establecimiento.
Características de la muestra:	Hoteles y restaurantes segmentados por categoría de los establecimientos. Entrevistas realizadas en cinco zonas: * Baja estacionalidad: Benidorm, Calviá, Marbella y Canarias. * Alta estacionalidad: Costa Brava y Menorca. * Ciudades: Barcelona, Bilbao, Madrid, Santiago de Compostela y Toledo. * Turismo interior: Extremadura, Gijón, Pamplona y Oviedo. * Turismo rural/invierno: Asturias, Navarra y Pirineo aragonés.
Número de cuestionarios:	1.000 cuestionarios distribuidos de la siguiente forma: – 400 hoteles, hostales, pensiones y casas rurales. – 200 restaurantes. – 200 bares y cafeterías. – 100 <i>fast-food</i> . – 100 agencias de viajes.
Fecha de realización del trabajo:	Junio de 1998.
II. TRABAJADORES	
Universo:	Trabajadores de hoteles, hostales, pensiones, casas rurales, restaurantes, bares, cafeterías, restaurantes de comida rápida (<i>fast-food</i>), agencias de viajes y parques de ocio.
Técnica de la investigación:	Cuestionario de aplicación individual respondido por el propio trabajador.
Características de la muestra:	Segmentados por áreas de trabajo: alimentación y bebidas, alojamiento, comercial y administración. Entrevistas realizadas en cinco zonas: * Baja estacionalidad: Benidorm, Calviá, Marbella y Canarias. * Alta estacionalidad: Costa Brava y Menorca. * Ciudades: Barcelona, Bilbao, Madrid, Santiago de Compostela y Toledo. * Turismo interior: Extremadura, Gijón, Pamplona y Oviedo. * Turismo rural/invierno: Asturias, Navarra y Pirineo aragonés.
Número de cuestionarios:	1.000 cuestionarios distribuidos de la siguiente forma: – 350 trabajadores de hoteles, hostales, pensiones y casas rurales. – 200 trabajadores de restaurantes. – 200 trabajadores de bares y cafeterías. – 100 trabajadores de <i>fast-food</i> . – 100 trabajadores de agencias de viajes. – 50 trabajadores de parques de ocio.
Fecha de realización del trabajo:	Junio de 1998.

1.3 Crecimiento del empleo y precariedad en la hostelería

Una de las principales características de la hostelería en España es el elevado número de personas ocupadas en esta actividad. Según datos de la EPA, ascendía a 795.800 trabajadores en 1998, el 9,9% de la población ocu-

pada en el sector servicios y el 6,1% del total de la población ocupada española.

Los sectores de la restauración acaparan el mayor porcentaje de personal ocupado del conjunto de la hostelería. Según el estudio realizado por la Federación Española de Restaurantes, Cafeterías y Bares, *Los sectores de la restauración en 1997*, a partir de los datos proporcionados por la EPA, el número de personas ocupadas se eleva a 615.849. La hotelería, sin embargo, siendo un sector de extraordinaria importancia en cuanto a su capacidad de generar empleo, se sitúa muy por detrás, con un total de 164.551 empleos en ese mismo año.

Crecimiento por encima de la media

Si observamos la tabla 1, la evolución de la población activa ocupada a lo largo del período 1990-1998 ha experimentado sucesivos descensos a lo largo de la primera mitad de los años noventa, especialmente en 1992, 1993 y 1994 (años en los que con más intensidad las empresas sufrieron la crisis económica provocada en parte por las medidas de ajuste para la convergencia con Europa y la incorporación a la moneda única, que se saldaron con una tasa de crecimiento negativo en el PIB en 1993). A partir de 1995 se inicia una recuperación mantenida, que ha permitido que la variación media interanual alcance un valor positivo, aunque claramente limitado (0,6%).

El sector servicios, sin embargo, ha mantenido un mejor ritmo en la creación de empleo. Salvo en 1993 (-1,78%), ha obtenido valores positivos

Tabla 1 – Evolución del empleo total, en el sector servicios y en el subsector de la hostelería. Valores absolutos en miles y porcentaje de variación anual. 1990-1998

	Total		Servicios		Hostelería	
	Absolutos	% de variación anual	Absolutos	% de variación anual	Absolutos	% de variación anual
1990	12.556,5		6.852,5		649,3	
1991	12.622,1	0,52	7.075,9	3,26	683,8	5,31
1992	12.457,7	-1,30	7.125,6	0,70	665,7	-2,65
1993	11.867,6	-4,74	6.998,5	-1,78	649,7	-2,40
1994	11.727,7	-1,18	7.033,6	0,50	714,7	10,00
1995	12.027,4	2,56	7.278,9	3,49	771,8	7,99
1996	12.342,0	2,62	7.647,9	5,07	736,3	-4,60
1997	12.706,4	2,95	7.855,3	2,71	786,1	6,76
1998	13.160,6	3,57	8.117,6	3,34	795,8	1,23
% de variación media en el período		0,60		2,31		2,82

Fuente: Elaboración Fundación Encuentro. CECS a partir de INE, *Encuesta de Población Activa*, varios números.

Tabla 2 – Evolución del porcentaje del empleo en la hostelería en relación con el sector servicios y con el empleo total. 1990-1998

	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998
Hostelería respecto del total	5,17	5,42	5,34	5,47	6,09	6,42	5,97	6,19	6,05
Hostelería respecto del sector servicios	9,48	9,66	9,34	9,28	10,16	10,60	9,63	10,01	9,80

Fuente: Elaboración Fundación Encuentro. CECS a partir de INE, *Encuesta de Población Activa*, varios números.

año tras año. Desde 1990 hasta 1996 la evolución de la población ocupada de este sector presenta mejores registros que los de la población ocupada total; en los dos últimos años, sin embargo, ocurre a la inversa. El resultado final es una clara tendencia hacia la *terciarización* de la economía, con un comportamiento similar al de los países económicamente más desarrollados.

Al analizar la evolución en la hostelería se aprecia que, a pesar de no haber mantenido un incremento uniforme a lo largo del período, globalmente ha experimentado un crecimiento en la población ocupada superior al del conjunto de la economía e incluso por encima del sector servicios. El crecimiento medio interanual se cifra en un 2,8% en la hostelería, frente al 0,6% del empleo total y el 2,3% del sector servicios.

De igual modo, como se puede apreciar en la tabla 2, la hostelería ha aumentado su peso relativo respecto al de la población ocupada total (5,2% en 1990 y 6% en 1998) y al sector servicios (9,5% en 1990 y 9,8% en 1998).

Estructura del empleo

La investigación que hemos realizado en la Fundación Encuentro ofrece algunas características de la estructura del empleo en la hostelería:

Reducido tamaño de las empresas. La restauración se caracteriza por el pequeño tamaño de las empresas que la integran y el elevado porcentaje de trabajadores autónomos con los que cuenta. Esta situación varía en función del tipo de empresas; afecta principalmente a los bares y cafeterías, en los que el 97,5% de los establecimientos no supera los 10 trabajadores y el 86% cuenta con menos de cinco empleados (tabla 3). Según el INE⁹, el número medio de personas ocupadas por empresa se sitúa en 2,8 y el 42% de los trabajadores son autónomos. Esta última cifra llega al 56,4% en el caso de las cafeterías, bares y tabernas.

Los efectos de esta atomización influyen negativamente sobre el trabajador, que prácticamente realiza todo tipo de tareas (limpieza, servicio de mesas, plancha, etc.), exigiéndosele una gran polivalencia en cuanto a sus

⁹ INE, *Encuesta sobre la estructura de las empresas de restauración 1994, 1997*.

Tabla 3 – Empresas por tipo de establecimiento y tamaño. En porcentajes horizontales

	Menos de 5 trabajadores	De 5 a 10 trabajadores	Más de 10 trabajadores
Hoteles	32,2	14,4	53,4
Restaurantes	46,6	36,8	16,6
Bares y cafeterías	86,0	11,5	2,5
Fast-food	59,0	20,0	21,0

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

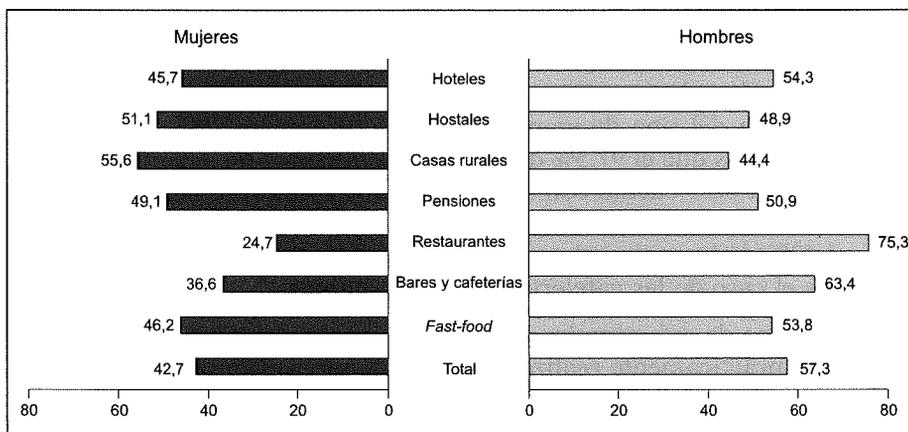
competencias laborales, en detrimento de una adecuada cualificación y especialización. Al mismo tiempo, el reducido tamaño de la empresa supone un importante obstáculo para la movilidad interna y el desarrollo de carreras profesionales, lo que actúa como un elemento más de desincentivación para el trabajador.

Los hoteles, sin embargo, no se ven afectados del mismo modo por esta situación, ya que más de la mitad de las empresas (53,4%) cuenta con más de 10 trabajadores.

Un sector con mayoría de hombres. Esta circunstancia incide especialmente en los sectores de la restauración, en los que prácticamente dos de cada tres trabajadores son hombres (gráfico 1). La mayor proporción se produce en los restaurantes, donde sólo uno de cada cuatro trabajadores es mujer y en todos los puestos los hombres prevalecen sobre las mujeres.

En el caso de los bares y cafeterías, el porcentaje de hombres supera en casi 30 puntos al de mujeres. Sin embargo, existen puestos, como los de cocinero, ayudante de cocina y pinche/fregador, en los que mayoritariamente

Gráfico 1 – Distribución de los trabajadores de la hostelería por sexo y por tipo de establecimiento. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

te trabajan mujeres. En las empresas de comida rápida el equilibrio entre ambos sexos es mayor, con un ligero predominio de los hombres.

Es interesante destacar que en los cafés-bares, que suponen la gran mayoría de los establecimientos que conforman este sector, esta superioridad de los hombres puede deberse en parte a que hasta hace unos años la presencia de las mujeres no era habitual. Así, los puestos de trabajo, sobre todo los de cara al público, eran ocupados, y todavía hoy lo son, por personal masculino.

Los hoteles mantienen un mayor equilibrio entre ambos sexos. Los hostales y las casas rurales invierten la proporción, con una leve mayoría de mujeres, que es más acusada en estos últimos establecimientos. En este caso, la razón puede estar en el carácter complementario que tiene este tipo de actividad respecto a la agricultura o la ganadería, pues generalmente el hombre dedica más tiempo a estas tareas y la mujer se ocupa del funcionamiento de esta nueva oferta de alojamiento.

Sexismo en determinados puestos. En la hostelería hay numerosos puestos en los que se podría colgar el cartel de sólo para mujeres o sólo para hombres (tabla 4). Las mujeres copan prácticamente la totalidad de los trabajos de gobernanta (94,9%), camarera de piso (89,8%) y limpieza (93,9%). Por el contrario, los hombres son mayoría en los puestos de dirección, los puestos intermedios y especializados en alimentos y bebidas y los puestos de almacén, conserje, mozo de equipajes y mantenimiento.

Las mujeres trabajan en las ocupaciones que reproducen los papeles que tradicionalmente se les ha asignado en el hogar. Esto supone una clara manifestación del sexismo imperante en determinados sectores.

Alto porcentaje de jóvenes. Prácticamente el 80% de los trabajadores de la hostelería no supera los 40 años. El sector que presenta el mayor porcentaje de jóvenes es el de las empresas de comida rápida, en las que el 60% de los trabajadores tiene menos de 25 años (gráfico 2). Una de las explicaciones de esta situación es que muchos jóvenes trabajan a tiempo parcial en este tipo de establecimientos como una actividad complementaria a sus estudios con la que conseguir algunos ingresos.

Cuatro de cada cinco trabajadores de los restaurantes y de los bares y cafeterías es menor de 40 años. Sin embargo, los empleados de bares y cafeterías tienen una edad media menor (uno de cada cuatro tiene menos de 25 años, mientras que en los restaurantes únicamente uno de cada seis se sitúa en este estrato de edad). Los puestos ocupados por trabajadores de menor edad son ayudante de cocina y pinche y los que corresponden a empleados de mayor edad son sumiller y jefe de cocina.

Hemos de tener en cuenta que la hostelería, en su conjunto, y los sectores de la restauración, en particular, son una plataforma de acceso al mer-

Tabla 4 – Porcentaje de mujeres según puesto de trabajo y tipo de establecimiento

	Puesto de trabajo	Hoteles	Restaurantes	Bares y cafeterías	Fast-food
Alimentación y bebidas	Director de alimentación y bebidas	14,1	0,0	34,8	13,0
	Jefe de cocina	7,1	12,2		
	Jefe de partida	5,0	10,0		
	Cocinero	19,8	31,2	60,5	57,0
	Ayudante de cocina	23,2	44,4	56,5	
	Pinche/Fregador	31,9	42,3	71,4	
	Pinche				65,9
	Fregador				52,9
	Maitre	4,9	13,0		
	Sumiller	18,2	0,0		
	Jefe de rango	6,2	16,7		
	Camarero	34,3	22,1	31,4	
	Encargado de barman		10,5	15,8	
	Jefe de almacén	7,8	11,1	–	0,0
	Ayudante de almacén	0,0	0,0	100,0	
	Bodeguero		0,0	–	
	Barman		10,6		
	Planchista			0,0	
	Encargado de sala			54,8	
	Encargado de mostrador				47,2
	Dependiente-cajero				61,3
Telefonista				77,8	
Total alimentación y bebidas	25,2	24,9	36,9	56,5	
Alojamiento	Director de alojamiento	25,5			
	Jefe de recepción	26,0			
	Recepcionista	41,6			
	Gobernanta general	94,9			
	Camareros de pisos	89,8			
	Limpiadoras/Encargada de lavandería y lencería	93,9			
	Conserje de día/noche	7,9			
	Mozo de equipajes	5,4			
	Encargado de mantenimiento	3,0			
	Ayudante de mantenimiento	3,9			
Total alojamiento	62,0				
Comercial	Director comercial	14,5	10,0	33,3	0,0
	Técnico de marketing	37,5		20,0	0,0
	Relaciones públicas	77,8	38,5	25,0	60,0
	Promotor de ventas		0,0	0,0	
	Repartidor				17,6
	Animador/Guías/Azafatas	63,9			
	Otros puestos (servicios complementarios)	42,9			
	Total comercial	50,0	20,6	23,1	17,4

Sigue **Tabla 4 – Porcentaje de mujeres según puesto de trabajo y tipo de establecimiento**

Puesto de trabajo		Hoteles	Restaurantes	Bares y cafeterías	Fast-food
Administración	Director de administración	18,2	0,0	36,4	0,0
	Director de Recursos Humanos	15,4	0,0	0,0	25,0
	Administrativo	39,4	50,0	50,0	41,7
	Técnico	48,4	0,0	-	0,0
	Total administración	31,2	20,8	35,7	24,0
Total		45,9	24,7	36,6	46,2

Nota: Las denominaciones de los puestos de trabajo están tomadas del convenio colectivo del sector de hostelería.

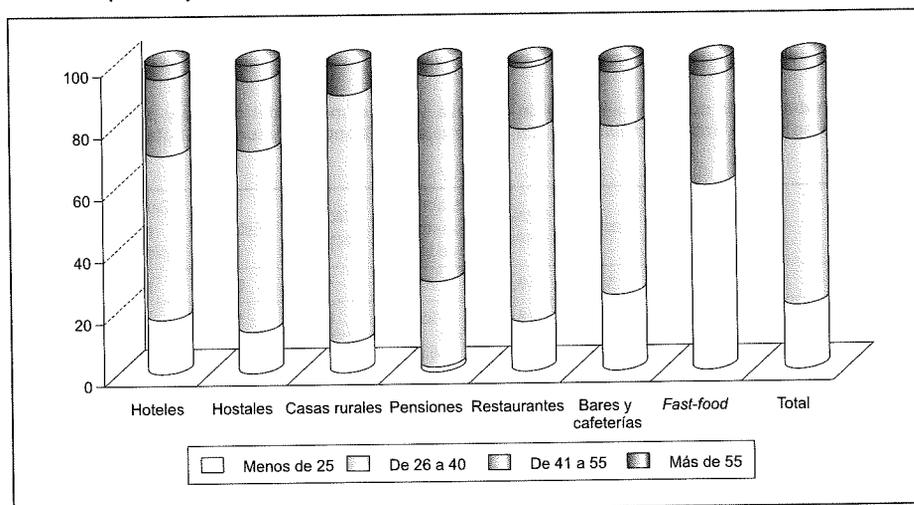
Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

cado laboral. La entrada resulta sencilla, porque no se requiere una especial cualificación. Esto favorece la inserción laboral de jóvenes sin experiencia o sin cualificación profesional.

El 30% de los trabajadores de la hostelería son mayores de 40 años. Los puestos ocupados por trabajadores de mayor edad son jefe de cocina, *maitre* y gobernanta, que requieren una mayor experiencia profesional.

Las pensiones son los establecimientos de alojamiento que ocupan a trabajadores más adultos; el 70% de los trabajadores de estas empresas tienen más de 40 años. Se trata de las empresas con mayor antigüedad. Por el contrario, las casas rurales presentan la plantilla más joven, pues el 90% de los trabajadores tienen menos de 40 años.

Gráfico 2 – Distribución de los trabajadores de la hostelería por grupos de edad y tipo de establecimiento. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

Tabla 5 – Trabajadores según el tiempo que llevan trabajando en el sector y en la empresa por tipo de establecimiento. En porcentajes horizontales

	Tiempo en el sector					Tiempo en la empresa				
	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años	NS/NC	Menos de 1 año	De 1 a 3 años	De 3 a 5 años	Más de 5 años	NS/NC
Hoteles	7,6	16,3	9,1	65,4	1,5	19,0	18,3	14,8	46,8	1,1
Restaurantes	6,9	8,9	13,4	69,3	1,5	33,7	24,8	8,9	32,2	0,5
Bares y cafeterías	13,9	18,6	12,9	54,6	–	27,3	25,8	14,4	30,9	1,5
<i>Fast-food</i>	19,8	22,8	13,9	41,6	2,0	40,6	27,7	6,9	23,8	1,0
Hostales	15,2	13,6	12,1	59,1	–	19,7	21,2	13,6	42,4	3,0
Casas rurales	33,3	–	33,3	33,3	–	33,3	16,7	16,7	33,3	–
Total	11,2	15,5	12,1	60,2	1,1	27,3	22,9	12,3	36,3	1,2

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

Poca antigüedad en la empresa. Los trabajadores de la hostelería, y especialmente los del sector de la restauración, tienen una corta experiencia profesional (tabla 5). En los bares y cafeterías apenas la mitad de los trabajadores superan los cinco años de experiencia; en las empresas de comida rápida esta cifra se reduce al 41,6% de los empleados.

La antigüedad en las empresas es todavía menor. Casi el 70% del personal ocupado en los restaurantes y en los bares y cafeterías cuenta con menos de cinco años de antigüedad, porcentaje aún más alto en los establecimientos de comida rápida. Más de la mitad de los trabajadores de la restauración ha trabajado menos de tres años en la empresa.

Por tanto, es una actividad en la que se produce una alta rotación en el empleo. Esto evidencia las desfavorables condiciones laborales a las que se encuentran sometidos los trabajadores, especialmente en cuanto a horarios

Tabla 6 – Trabajadores que han cambiado de empresa según el motivo del cambio y por tipo de establecimiento en el que trabaja actualmente. En porcentajes horizontales respecto al total de respuestas obtenidas

	Cierre de empresa	Despido	Finalizar contrato	Mejorar las condiciones de trabajo	Motivos personales	Estudios	Cambio de residencia	NS/NC
Hoteles	3,4	1,1	19,7	70,8	1,1	0,6	1,7	1,7
Restaurantes	11,8	1,2	18,2	65,9	0,6	1,2	–	1,2
Bares y cafeterías	5,9	2,5	23,5	63,0	–	–	0,8	4,2
<i>Fast-food</i>	8,8	5,3	29,8	54,4	–	–	–	1,8
Hostales	24,0	8,0	16,0	48,0	–	–	–	4,0
Casas rurales	100,0	–	–	–	–	–	–	–
Total	8,2	2,2	20,9	64,8	0,5	0,5	0,7	2,2

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

y salarios, así como la incapacidad de las empresas para fidelizar a sus empleados.

Otro dato interesante que ofrece la investigación que hemos realizado –y que corrobora la anterior afirmación– es el hecho de que sólo uno de cada cinco trabajadores ha cambiado de empresa por haber finalizado su contrato (tabla 6). Por el contrario, el 65% ha buscado un nuevo trabajo para mejorar sus condiciones laborales.

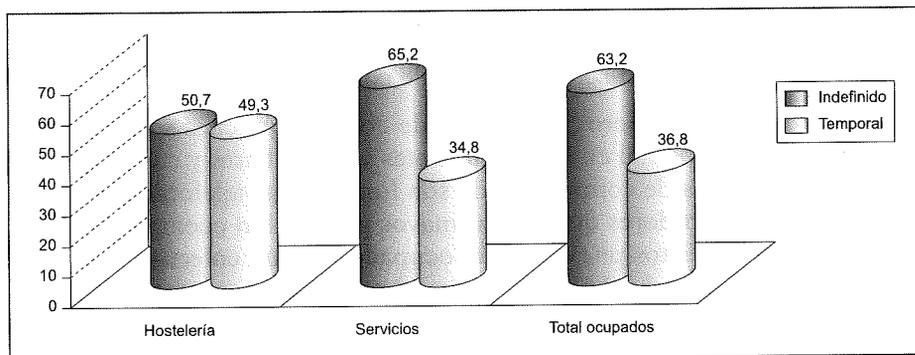
Condiciones laborales poco ventajosas

La inestabilidad en el empleo y las poco favorables condiciones laborales no son sólo una característica del sector en las zonas turísticas en las que la estacionalidad tiene una mayor incidencia. Un elevado número de contratos temporales, salarios bajos y gran número de horas trabajadas son realidades que caracterizan a la mayor parte de las empresas que conforman el sector turístico.

1. Precariedad en el empleo. Si comparamos los contratos temporales e indefinidos del sector de la hostelería con los del conjunto de la población ocupada y los del sector servicios (gráfico 3), comprobamos que la temporalidad en la hostelería está casi 13 puntos por encima de la media. Sin embargo, esta precariedad no afecta de la misma forma a todos los sectores ni a todas las ocupaciones.

Si analizamos el comportamiento del empleo en el conjunto del sector, excluidas las zonas de alta estacionalidad, la hotelería aparentemente es la actividad con una mayor estabilidad en el empleo, dado que el 74% de los trabajadores mantienen un vínculo laboral estable con la empresa (tabla 7). No obstante, la modalidad de fijos discontinuos representa el 18,9% de los contratos en vigor.

Gráfico 3 – Distribución de contratos temporales y contratos indefinidos. En porcentaje. Primer trimestre de 1998



Fuente: Elaboración Fundación Encuentro. CECS a partir de Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, *Boletín de estadísticas laborales*, n. 153, 1998.

Tabla 7 – Trabajadores según tipo de contrato, por tipo de establecimiento y zona. En porcentajes horizontales

		Fijo	Fijo discontinuo	Temporales	A comisión
Hoteles	Alta estacionalidad	13,0	39,6	47,3	0,1
	Resto	55,1	18,9	25,6	0,5
	Total	44,0	24,3	31,3	0,4
Restaurantes	Alta estacionalidad	38,1	14,3	46,8	0,9
	Resto	61,0	2,7	33,8	2,5
	Total	57,3	4,6	35,9	2,2
Bares y cafeterías	Alta estacionalidad	35,7	10,9	48,1	5,4
	Resto	54,0	7,0	34,6	4,4
	Total	49,9	7,9	37,6	4,6
Fast-food	Alta estacionalidad	16,5	18,3	65,1	0,0
	Resto	26,1	6,7	65,8	1,4
	Total	24,7	8,4	65,7	1,2

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

En los hoteles, la contratación indefinida predomina en los puestos de dirección, en los mandos intermedios de las áreas de alimentación y bebidas y alojamiento y en los puestos de administración. La precariedad afecta principalmente a los puestos inferiores, especialmente ayudante de cocina, pinche/fregador, ayudante de almacén, camareras de pisos, ayudante de mantenimiento, limpiadoras, camareros y cocineros. La cifra más elevada en cuanto a la temporalidad la obtienen los animadores, guías y azafatas.

En los sectores de la restauración, excluidas también las zonas de alta estacionalidad, los restaurantes presentan una mayor estabilidad en el empleo, con un 63,7% de contratos fijos (incluida también la modalidad de fijo discontinuo, que apenas representa el 2,7% de los contratos). En los bares y cafeterías el porcentaje de contratos fijos y fijos discontinuos disminuye al 61%. Las empresas de comida rápida son las que mayor precariedad en el empleo presentan, con sólo un 32,8% de contratos fijos.

Los camareros, cocineros, ayudantes de cocina y pinches son los puestos con más inestabilidad en los restaurantes y en los bares y cafeterías. En los establecimientos de comida rápida son los pinches, telefonistas y especialmente los repartidores quienes en mayor proporción cuentan con contratos temporales. Estos puestos están ocupados por un colectivo con poca formación, excepción hecha de los animadores, guías y azafatas, cuya situación obedece principalmente al carácter no permanente de la actividad.

También en la hostelería, al igual que ocurre en el conjunto del mercado laboral, los colectivos más afectados por la precariedad en el empleo son

Tabla 8 – Trabajadores con contrato fijo según sexo y edad por tipo de establecimiento. En porcentaje

	Hoteles	Restaurantes	Bares y cafeterías	Fast-food	Hostales	Casas rurales	Total
Sexo							
Hombres	53,5	49,0	44,4	33,3	39,1	–	47,0
Mujeres	35,2	28,6	37,7	26,8	53,5	50,0	36,4
Edad							
Menos de 25 años	18,0	17,5	25,4	19,1	33,3	–	21,2
De 26 a 40 años	49,0	50,5	42,2	44,2	44,8	–	46,9
De 41 a 55 años	60,0	62,9	72,7	33,3	64,3	100,0	62,7
Más de 56 años	80,0	75,0	100,0	–	62,5	66,7	69,6
Total	46,0	44,1	41,8	30,7	48,5	50,0	42,9

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

las mujeres y los jóvenes menores de 25 años (tabla 8). Sólo una de cada tres mujeres tiene una relación laboral estable y de carácter anual con su empresa. La mayor inestabilidad contractual se produce en los restaurantes y en las empresas de comida rápida, donde los porcentajes de contratos fijos apenas representan el 28,6% y el 26,8%, respectivamente. En el caso de los jóvenes menores de 25 años, uno de cada cinco cuenta con una relación laboral estable, de carácter anual. Los bares y cafeterías son los que ofrecen una mayor estabilidad a este colectivo, con un 25,4% de contratos fijos.

2. Condiciones laborales menos ventajosas. Las condiciones laborales de la hostelería son también peores que las que prevalecen en el conjunto del mercado laboral, especialmente en relación con los salarios y, sobre todo, con el tipo de jornada laboral, que exige numerosas horas de trabajo, en horarios de noche y en días festivos. Esta última circunstancia tiene un fuerte impacto de carácter social, ya que estas jornadas resultan en ocasiones difícilmente compatibles con los horarios convencionales, que coinciden con el tiempo libre de las personas con las que se convive. Pueden afectar a las relaciones familiares y generar una importante fuente de problemas que influyen en la estabilidad personal del trabajador.

Las precarias condiciones laborales se observan en:

— *Bajos salarios.* La ganancia media por hora y trabajador se sitúa en el sector servicios y en la media del conjunto de la economía 15 puntos porcentuales por encima de la que obtiene el trabajador de la hostelería¹⁰.

¹⁰ Según la *Encuesta de salarios en la industria y los servicios* que publica el INE, en 1997 un trabajador de la hostelería ganaba una media de 1.300 pesetas por hora, frente a las 1.493 pesetas de media en el sector servicios y las 1.501 del total de la población ocupada.

Tabla 9 – Trabajadores según los ingresos netos mensuales por tipo de establecimiento. En porcentajes horizontales

	Menos de 50.000	De 50.001 a 100.000	De 100.001 a 150.000	De 150.001 a 200.000	Más de 200.000	NS/NC
Hoteles	1,5	17,9	55,9	13,7	2,7	8,4
Restaurantes	1,0	20,8	46,5	16,8	4,0	10,9
Bares y cafeterías	2,1	34,0	46,4	11,3	2,1	4,1
<i>Fast-food</i>	7,9	34,7	43,6	6,9	2,0	5,0
Hostales	3,0	53,0	31,8	4,5	1,5	6,1
Casas rurales	50,0	33,3	16,7	–	–	–

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

También en este caso existen diferencias entre los distintos sectores de la hostelería, determinadas por la diversa composición de sus plantillas.

El sector que presenta mejores niveles medios de retribución es el de los hoteles. Un 72,3% de sus empleados declara percibir unas retribuciones mensuales netas superiores a las 100.000 pesetas (tabla 9). Este porcentaje apenas alcanza al 37,8% de los empleados de los hostales y al 16,7% de las casas rurales. Los trabajadores de las empresas de restauración superan las 100.000 pesetas netas de retribución mensual en el 61,4% de los casos. Los empleados de los restaurantes son los que obtienen mayores ingresos, seguidos de los de bares y cafeterías. Los salarios de los empleados de las empresas de comida rápida son los más bajos.

Un dato que interesa resaltar es la incidencia del tamaño de las empresas en los niveles salariales de los trabajadores. En todos los sectores de la hostelería, los peores salarios se perciben en las empresas que cuentan con menos de cinco trabajadores. Por último, las mujeres y los jóvenes menores de 25 años reciben las retribuciones más bajas (tabla 10), dado que la mayor parte de los puestos ocupados por estos colectivos ofrecen peores condiciones salariales y requieren una menor cualificación profesional.

Tabla 10 – Trabajadores de la hostelería según sexo y edad por nivel salarial. En porcentajes verticales

	Total	Sexo		Edad			
		Hombres	Mujeres	Menos de 25 años	De 26 a 40 años	De 41 a 55 años	Más de 56 años
Menos de 50.000 pesetas	2,8	2,4	3,4	6,4	1,2	1,4	4,3
De 50.001 a 100.000 pesetas	27,3	23,2	33,6	38,6	22,9	20,4	34,8
De 100.001 a 150.000 pesetas	47,7	47,6	47,8	41,5	54,0	42,3	26,1
De 150.001 a 200.000 pesetas	12,3	15,4	7,4	6,4	12,0	23,2	13,0
Más de 200.000 pesetas	2,6	3,7	0,9	0,4	2,8	4,2	13,0
NS/NC	7,3	7,7	6,8	6,8	7,1	8,5	8,7

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

— *Mayor número de horas trabajadas.* Según los datos de la EPA del segundo trimestre de 1998, los trabajadores por cuenta propia de la hostelería –mayoría en el sector– son los que tienen una jornada laboral más extensa de todos los sectores de actividad: 52,4 horas semanales, muy lejos de las 43,7 horas de media total. También la jornada media de los asalariados de la hostelería (39,5 horas) supera claramente la media de los asalariados (37,3).

Tabla 11 – Trabajadores según sexo y edad por tipo de establecimiento y número habitual de horas trabajadas. En porcentajes verticales

		Sexo		Edad				Total
		Hombres	Mujeres	Menos de 25 años	De 26 a 40 años	De 41 a 55 años	Más de 56 años	
Hoteles	Menos de 20	4,5	2,8	6,0	3,2	4,0	–	3,8
	De 20 a 30	0,6	6,5	2,0	2,5	6,0	–	3,0
	De 30 a 40	58,1	57,4	56,0	59,9	52,0	80,0	57,8
	Más de 40	36,8	33,3	36,0	34,4	38,0	20,0	35,4
Restaurantes	Menos de 20	8,5	12,2	15,8	6,8	5,7	–	9,4
	De 20 a 30	1,3	6,1	5,3	1,9	–	–	2,5
	De 30 a 40	37,3	42,9	36,8	38,8	45,7	–	38,6
	Más de 40	52,9	38,8	42,1	52,4	48,6	100,0	49,5
Bares y cafeterías	Menos de 20	17,1	7,8	19,4	8,9	15,2	–	13,4
	De 20 a 30	3,4	16,9	14,9	7,8	–	–	8,8
	De 30 a 40	31,6	35,1	23,9	35,6	45,5	50,0	33,0
	Más de 40	47,9	40,3	41,8	47,8	39,4	50,0	44,8
Fast-food	Menos de 20	21,7	9,8	23,4	9,3	11,1	100,0	16,8
	De 20 a 30	13,3	7,3	12,8	9,3	11,1	–	10,9
	De 30 a 40	35,0	41,5	40,4	34,9	44,4	–	37,6
	Más de 40	30,0	41,5	23,4	46,5	33,3	–	34,7
Hostales	Menos de 20	–	9,3	13,3	3,4	–	12,5	6,1
	De 20 a 30	4,3	9,3	0,0	10,3	7,1	12,5	7,6
	De 30 a 40	30,4	39,5	40,0	31,0	57,1	12,5	36,4
	Más de 40	65,2	41,9	46,7	55,2	35,7	62,5	50,0
Casas rurales	Menos de 20	–	33,3	–	–	100,0	33,3	33,3
	De 20 a 30	–	50,0	–	100,0	–	33,3	50,0
	De 30 a 40	–	–	–	–	–	–	–
	Más de 40	–	16,7	–	–	–	33,3	16,7
Total	Menos de 20	10,4	7,7	16,1	5,9	7,7	13,0	9,4
	De 20 a 30	3,1	10,2	8,5	5,2	3,5	8,7	5,9
	De 30 a 40	41,7	44,4	38,1	44,8	48,6	26,1	42,8
	Más de 40	44,7	37,7	37,3	44,1	40,1	52,2	41,9

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

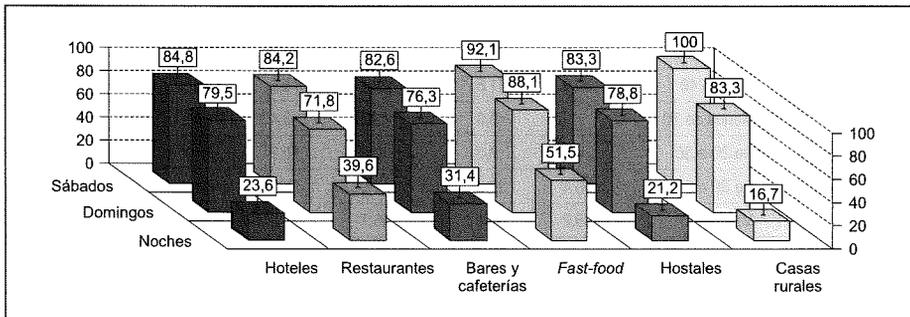
Por sectores –y según la investigación que hemos realizado–, el porcentaje más amplio de empleados que declara trabajar más de 40 horas semanales pertenece a los sectores de la restauración, especialmente en el caso de los restaurantes y los bares y cafeterías, en los que esta situación afecta prácticamente a la mitad de los asalariados. Esta cifra disminuye en el caso de los hoteles, pues sólo el 35% de los trabajadores realiza más de 40 horas a la semana. Sin embargo, en los hostales esta situación alcanza a la mitad de los trabajadores (tabla 11).

Por sexo, los hombres realizan jornadas de mayor duración. El 44,7% de los hombres trabaja más de 40 horas a la semana y sólo el 37,7% de las mujeres supera esta cifra.

— *Horarios especiales.* La hostelería también presenta una desventaja con respecto a otros sectores que viene determinada por trabajar sábados y festivos y en horarios de noche, que son menos atractivos para el trabajador¹¹.

Los trabajadores de la restauración son los más perjudicados por las jornadas especiales: dos de cada cinco empleados trabaja por las noches y cuatro de cada cinco lo hace en fines de semana. Entre éstos, los más afectados son los trabajadores de las empresas de comida rápida, que en la mitad de los casos trabajan por las noches y el 92,1% de ellos también los fines de semana (gráfico 4). En la hotelería, el trabajo en fines de semana ofrece cifras similares a los sectores de la restauración. El trabajo nocturno disminuye su incidencia porque afecta prácticamente a uno de cada cuatro trabajadores.

Gráfico 4 – Trabajadores del sector de la hostelería con jornadas de trabajo especiales. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

¹¹ Esta situación no es exclusiva de la hostelería. Excepto a las agencias de viajes, afecta a una gran parte de las actividades relacionadas con el turismo, por ejemplo, los parques temáticos. Se produce un alto grado de disponibilidad de los trabajadores en relación con las necesidades de la empresa en función de la intensidad de la actividad, en horarios de noche, y especialmente en festivos, fines de semana y puentes.

Baja implantación sindical y escasa valoración del papel de los sindicatos

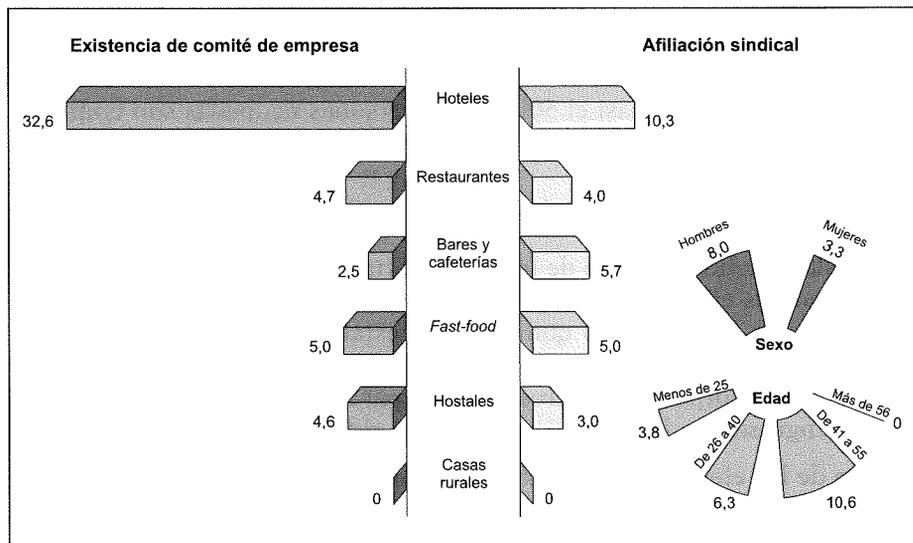
En un análisis de estas características y en un sector que ocupa a un gran número de trabajadores es necesario hacer referencia a la implantación de las organizaciones sindicales, la valoración que los trabajadores hacen de la actividad de éstas con relación al empleo y las condiciones laborales del sector y la propia opinión de los sindicatos respecto de estas cuestiones.

Los resultados de la investigación realizada por la Fundación Encuentro ponen de manifiesto una baja presencia sindical en el sector de la hostelería, especialmente en las pequeñas empresas. Además, se constata un cierto escepticismo sobre la capacidad de los sindicatos para conseguir mejoras en las condiciones laborales.

La hotelería es el sector con mayor afiliación: uno de cada diez trabajadores pertenece a alguna organización sindical (gráfico 5). Los hoteles que presentan mayores niveles de afiliación son los ubicados en las zonas del litoral de baja estacionalidad, en los que este porcentaje se eleva al 15,7%. También en este subsector es donde hay una mayor representación de los trabajadores, puesto que el 32,6% de los hoteles cuenta con comité de empresa.

La implantación de los sindicatos en los sectores de la restauración –que son los que reúnen las condiciones laborales más desfavorables– es consi-

Gráfico 5 – Afiliación sindical en el sector de la hostelería. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

derablemente más baja. Aproximadamente uno de cada veinte trabajadores pertenece a algún sindicato y similar porcentaje de empresas cuenta con representantes de los trabajadores. Otro aspecto a destacar es que la afiliación aumenta cuanto mayor es la categoría del establecimiento. Por último, la afiliación de las mujeres (3,3%) es inferior a la de los hombres (8%). Entre los más jóvenes, sólo el 3,8% pertenece a un sindicato.

La valoración que los trabajadores hacen sobre la actividad de los sindicatos no es muy positiva. Para más de la mitad de los trabajadores resulta indiferente lo que hagan los sindicatos en relación con aquellas cuestiones que afectan a sus condiciones de trabajo o al empleo en el sector. Solamente uno de cada cuatro trabajadores está de acuerdo con su actuación.

La estimación positiva va pareja a los niveles de afiliación. Es más fuerte en los hoteles que en los sectores de la restauración y mayor cuanto más categoría tiene el establecimiento o éste está ubicado en las zonas del litoral. Llama la atención el caso de las casas rurales y las zonas de turismo de interior, donde la afiliación es prácticamente inexistente, aunque es donde se valora más la acción de los sindicatos. Las razones de estos resultados pueden estar en el carácter social de muchas de las iniciativas que se ponen en marcha en las zonas del interior, algunas de las cuales adoptan fórmulas de constitución en el marco de la economía social.

Finalmente, los aspectos que los trabajadores estiman más en la acción de los sindicatos son aquellos relacionados con la defensa del empleo y las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo.

Los sindicatos, por su parte, destacan el nivel de representatividad que tienen especialmente en la hotelería y en las empresas de restauración de mayores dimensiones. Justifican su escasa presencia en los sectores de la restauración en el reducido tamaño de las plantillas, en la mayor rotación en el empleo y en que casi el 50% de las personas ocupadas son empresarios.

El impacto de la estacionalidad

La estacionalidad influye de forma importante en el empleo. Con carácter general, los efectos de ésta se manifiestan principalmente en la temporalidad de los contratos, lo que genera inestabilidad y precariedad. Una gran parte de las personas ocupadas durante la temporada de mayor actividad deben incorporarse a otros sectores para obtener rentas salariales o pasar a engrosar las listas de desempleados al finalizar ésta.

Otro de los efectos perversos que ocasiona es la dificultad para adquirir una adecuada cualificación, tanto por la vía de la experiencia –limitada a reducidos períodos de actividad– como por la de la formación –para la que los trabajadores no se encuentran motivados ante las escasas expectativas

de encontrar un empleo de carácter estable-. Además, esta situación incide negativamente en la calidad del servicio.

La falta de estabilidad en el empleo impide a los trabajadores que durante la temporada se dedican a la actividad turística poder fijar su residencia durante todo el año en el destino turístico en cuestión, puesto que deben rotar en busca del empleo. Por tanto, se producen migraciones periódicas que provocan a veces problemas de adaptación social y contribuyen aún más a la saturación de los destinos durante la época estival, agravando los problemas de congestión y de degradación del entorno. Además, provoca que parte de los beneficios generados por la actividad no reviertan en la propia zona. Todo ello puede llegar a generar situaciones de rechazo por parte de la población local, que pueden derivar en manifestaciones xenófobas.

Si se observan los valores absolutos que ofrece la EPA con relación a las personas ocupadas en el sector de la hostelería, se comprueba que el empleo presenta una clara desviación en función del trimestre en el que se realiza la encuesta. Así, el tercer trimestre, que comprende los meses de julio a septiembre, ofrece un mayor número de personas ocupadas.

La estacionalidad afecta de manera diferente a cada uno de los sectores que conforman la hostelería. La dependencia de los sectores de la restauración respecto de la demanda turística es notablemente menor que en la hotelería; aunque, en aquellas zonas en las que la estacionalidad es elevada, los efectos son similares.

En el caso de la hotelería, la importante concentración de las pernoctaciones durante los meses de verano influye enormemente en el empleo. En septiembre de 1997 había 138.610 personas empleadas. Esta cifra se fue reduciendo progresivamente hasta llegar a los 87.830 ocupados en diciembre del mismo año. Este dato es un claro ejemplo de la incidencia de la estacionalidad en este sector, que alcanza cifras de auténtica alarma en determinadas zonas turísticas. Por ejemplo, en la Costa Brava el número de empleos en enero de 1998 era de 144 y en agosto del mismo año esta cifra se situaba en 7.458 (tabla 12).

La investigación realizada por la Fundación Encuentro muestra claramente que la estacionalidad perjudica seriamente al conjunto de la hostelería, dando lugar a:

- **Gran precariedad en el empleo.** En el caso de los hoteles, únicamente el 13% de los trabajadores cuenta con un contrato fijo (gráfico 6). El 86,9% de los contratos son temporales, repartidos entre fijos discontinuos y eventuales. La duración de estos contratos es mayoritariamente de temporada. Esta situación, aunque con un impacto ligeramente menor, se repite en los sectores de la restauración, que reducen sus períodos de apertura, especialmente en el caso de los restaurantes y empresas de comida

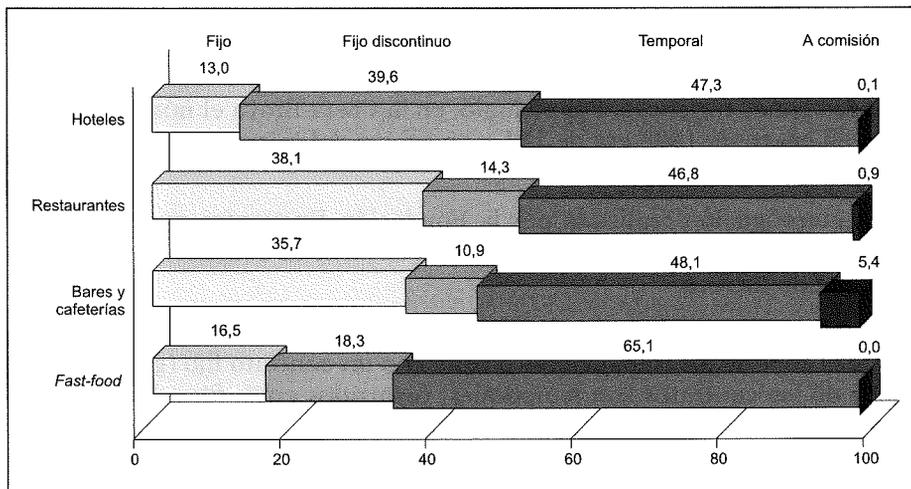
Tabla 12 – Evolución de los ocupados en establecimientos hoteleros. 1997-1998

	Costa Brava	Costa del Sol	Palma-Calviá	Total España
1997				
Septiembre	7.172	9.274	13.641	138.610
Octubre	3.972	8.276	12.887	123.106
Noviembre	930	6.250	6.128	90.191
Diciembre	668	6.122	5.882	87.830
1998				
Enero	144	6.316	5.900	87.330
Febrero	584	6.291	6.774	93.333
Marzo	1.239	6.986	8.256	97.614
Abril	3.510	8.293	9.355	110.813
Mayo	4.877	8.607	11.602	130.487
Junio	6.133	8.636	12.037	136.735
Julio	7.243	9.533	12.128	146.640
Agosto	7.458	9.722	12.243	146.483

Fuente: Elaboración Fundación Encuentro. CECS a partir de INE, *Encuesta de movimiento de viajeros en establecimientos hoteleros*, varios números.

rápida, de los que tan sólo la mitad abre durante todo el año. Por último, resulta interesante destacar la importancia que adquiere en estas zonas la modalidad de contratación de fijo discontinuo, que en el caso de los hoteles afecta prácticamente al 40% de los trabajadores y que en los sectores de

Gráfico 6 – Distribución de los trabajadores de la hostelería por tipo de contrato en zonas de alta estacionalidad. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

la restauración alcanza cifras muy por encima de las que se obtienen en el resto de las zonas.

- **Condiciones laborales menos favorables.** La mayoría de los empleados trabaja más de 40 horas semanales. En las zonas con fuerte estacionalidad es donde mayor número de trabajadores realiza horas extraordinarias (el 50,3%, frente al 39,7% del resto de las zonas).

- **Mayor impacto migratorio.** El 29,1% de los trabajadores de la hostelería ha cambiado su lugar de residencia para trabajar en su puesto actual, porcentaje que duplica ampliamente el del resto de las zonas (13%).

- **Nivel más bajo de filiación sindical.** Sólo el 3,9% de los trabajadores pertenece a un sindicato (7% en el resto de las zonas).

1.4 Mayor estabilidad y mejores condiciones en las agencias de viajes

Las agencias de viajes representan el puente entre la oferta y la demanda. Su papel como intermediarias les otorga un importante protagonismo en el conjunto de la actividad turística. Pocos son los puntos que tienen en común con la hostelería, salvo trabajar con el mismo cliente: el turista. Tanto desde la perspectiva del empleo (estructura, estabilidad, número de empleos, perfil del trabajador, distribución por puestos) como por las condiciones laborales en las que se desarrolla la actividad (salarios y tipo de jornada), presentan importantes diferencias con los sectores de la hostelería:

- **Menor volumen de empleo.** El personal ocupado en las agencias de viajes se cifra en 32.000 trabajadores¹², frente a los casi 800.000 que suma el conjunto de la hostelería.

- **Prácticamente todos sus trabajadores son asalariados**, a diferencia de lo que ocurre en la hostelería, especialmente en los sectores de la restauración, donde el porcentaje de trabajadores autónomos es muy elevado.

- **Aumenta el tamaño de las empresas.** Una característica que comparten las agencias de viajes con la hostelería es el reducido tamaño de las empresas. Según los datos que ofrece el *Plan de calidad del sector de agencias de viajes. 1998*, el 52% de las empresas cuenta con menos de 10 trabajadores y el 38% no supera los cinco. Sin embargo, el tamaño de éstas ha crecido, pues en 1992 el 60% tenía entre uno y cinco trabajadores. Hay que destacar, asimismo, el aumento incesante de la facturación y el empleo de las grandes empresas del sector (Viajes Marsans, Halcón Viajes, Viajes Iberia, Viajes El Corte Inglés...).

¹² Industria Hostelera, *Anuario empresarial del turismo y la hostelería. 1998*, Madrid, 1998.

No obstante, existe un elevado número de pequeñas empresas, especialmente minoristas, con un reducido número de trabajadores, en las que los puestos de dirección son asumidos generalmente por los propios dueños. Esto influye negativamente en el empleo, ya que limita las posibilidades de promoción y de desarrollo profesional del trabajador, conduce a posiciones más conformistas y desmotiva al trabajador en cuanto a mejorar su preparación y ambicionar mejoras en el corto y medio plazo.

— **La estacionalidad no afecta a los períodos de apertura, pero sí al empleo.** De las 2.615 agencias de viajes registradas en España, 2.611 mantienen su actividad a lo largo de todo el año, aunque, como es lógico, se produce una mayor facturación en determinados períodos. Sin embargo, los responsables de las organizaciones empresariales con los que nos hemos entrevistado señalan la incidencia que la concentración de la demanda vacacional en determinadas épocas tiene sobre el empleo. Éste experimenta incrementos notables durante estos períodos, que son cubiertos con contratos temporales o en prácticas o por estudiantes que realizan sus estancias obligatorias en centros de trabajo.

Además de estos datos de carácter global, la investigación realizada por la Fundación Encuentro permite identificar algunas de las principales características del empleo en esta actividad:

- Los trabajadores de las agencias de viajes son *mayoritariamente mujeres*: el 62,2% (tabla 13). Este predominio se manifiesta principalmente en todos los puestos del área técnica o de producto y en el personal adminis-

Tabla 13 – Trabajadores de agencias de viajes según sexo y edad por puesto de trabajo. En porcentajes horizontales

	Sexo		Edad			
	Hombres	Mujeres	Menos de 25	De 26 a 40	De 41 a 55	Más de 55
Técnica o de producto						
Forfetista	39,3	60,7	17,9	78,6	3,6	–
Mostrador	22,9	77,1	17,4	75,6	7,0	–
Receptivo	27,9	72,1	10,6	84,8	4,5	–
Total Técnica	25,8	74,2	15,8	78,2	6,0	–
Administración						
Administrativo	32,7	67,3	13,5	75,0	11,5	–
Técnico	89,5	10,5	5,9	76,5	11,8	5,9
Director	64,0	36,0	0,0	64,0	34,7	1,3
Total Administración	55,7	44,3	5,6	69,4	23,6	1,4
Comercial	78,6	21,4	13,3	80,0	6,7	–
Total	37,8	62,2	12,2	75,3	12,0	0,5

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

trativo. Los técnicos de administración, la dirección y el área comercial están ocupados mayoritariamente por hombres.

- Los trabajadores de las agencias de viajes son *más jóvenes que los de la hostelería*. Siete de cada ocho trabajadores son menores de 40 años. La media de edad más joven se encuentra en el área técnica o de producto y en el área comercial, en la que el 93,3% de los empleados no supera esta edad.

- Los empleados de las agencias de viajes *tienen una experiencia de trabajo limitada en el sector*. Únicamente un tercio de ellos (36,4%) cuenta con más de cinco años de trabajo en esta actividad (gráfico 7), porcentaje significativamente inferior al que presentan los hoteles o los restaurantes.

Existe un alto nivel de rotación, provocado principalmente por la falta de motivación y por una cierta insatisfacción del trabajador respecto a las condiciones laborales. Al igual que ocurría en la hostelería, el 65% de los trabajadores ha cambiado de trabajo en los últimos años sin finalizar su contrato, en busca de mejoras en las condiciones de trabajo.

- Las agencias de viajes gozan de una *mayor estabilidad en el empleo*, con un porcentaje de contratos fijos superior al registrado en la hostelería. La mayor precariedad se observa en los puestos de receptivo (tabla 14), normalmente vinculados a zonas turísticas y en los que el carácter estacional de la actividad se deja sentir con mayor intensidad. La mayor estabilidad la ofrecen los puestos de director y los técnicos de administración.

Los colectivos que presentan una mayor precariedad son las mujeres y los jóvenes menores de 25 años. En el caso de las mujeres, a pesar de ser

Gráfico 7 – Tiempo de permanencia en la empresa de los trabajadores de las agencias de viajes y de la hostelería. En porcentaje

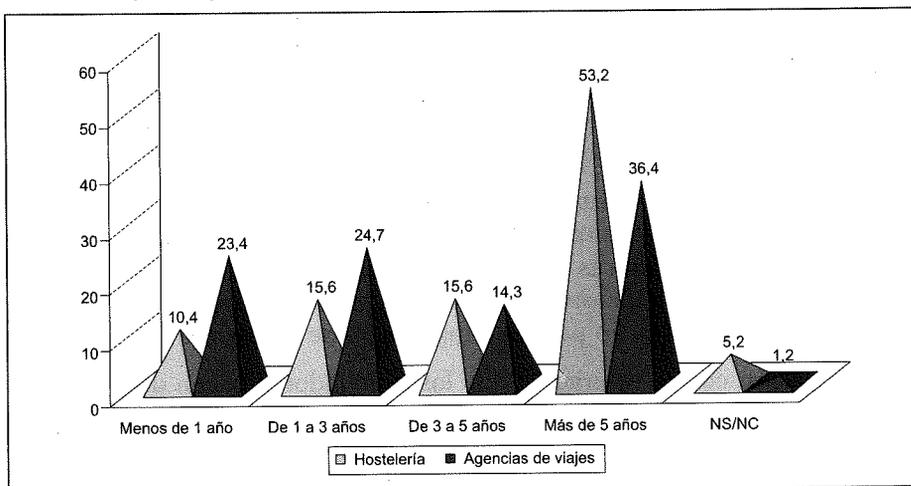


Tabla 14 – Trabajadores de agencias de viajes según puesto de trabajo por sexo y edad. En porcentajes horizontales

	Fijo	Fijo dis- continuo	Temporal		Fijo	Fijo dis- continuo	Temporal
Sexo				Puesto de trabajo			
Hombres	76,2	9,5	14,3	Forfetista	68,0	4,0	28,0
Mujeres	57,1	8,9	33,9	Mostrador	63,3	8,9	27,8
Edad				Receptivo	43,8	20,3	35,9
Menos de 25	38,9	11,1	50,0	Administrativo	64,2	18,9	17,0
De 26 a 40	71,2	7,7	21,2	Técnico	81,3	6,3	12,5
De 41 a 55	60,0	0,0	40,0	Director	94,1	2,9	2,9
Más de 56	50,0	50,0	0,0	Comercial	64,3	7,1	28,6

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

mayoría en esta actividad, casi un 20% menos que los hombres; en cuanto a los jóvenes, la diferencia con respecto a la media se sitúa 23 puntos por debajo.

▪ En relación con los ingresos, los trabajadores de las agencias de viajes tienen una posición más favorable que los de las empresas de hostelería. El 65% obtiene unos ingresos netos mensuales superiores a las 100.000 pesetas y el 23,4% supera las 150.000 pesetas. Sin embargo, el nivel de satisfacción que declaran los trabajadores es el más bajo de todos los sectores analizados. El 43,9% de los trabajadores manifiesta sentirse poco o nada satisfecho con las retribuciones que percibe. Una de las principales razones de esta opinión podría ser los mayores desequilibrios entre la cualificación de los trabajadores y los salarios que éstos perciben, que en el caso de la hostelería están más compensados.

▪ *La jornada partida predomina* en la práctica totalidad de las agencias de viajes. A diferencia de lo que ocurre en la hostelería, en las agencias de viajes no hay jornadas especiales por turnos, noches o festivos y apenas tiene incidencia la jornada continua.

Sin embargo, el cómputo de horas semanales trabajadas supera las 30 en el 95% de los casos y prácticamente la mitad de los trabajadores declara realizar más de 40 horas a la semana, lo que los sitúa por delante de la hostelería. De los trabajadores que declaran realizar horas extraordinarias, la mayor parte de ellos no percibe ningún tipo de compensación.

En relación con la valoración que los trabajadores hacen de la jornada laboral, el 70,1% de los trabajadores manifiesta estar satisfecho o muy satisfecho con la jornada laboral (frente al 76,8% de los sectores de la restauración y el 83,2% de los hoteles). Los motivos de este resultado, dado que no están sometidos a horarios especiales de trabajo por las noches o

en fines de semana, se encuentran en que el cómputo de horas de trabajo semanal es mayor que en el resto de los sectores.

- Menos del 4% de los trabajadores de las agencias de viajes declaran pertenecer a alguna organización sindical (el porcentaje más bajo de los sectores analizados). Esta posición mejora en relación con la representación de los trabajadores en la empresa, pues el 14% de estos establecimientos cuenta con comité de empresa o con representante de los trabajadores (porcentaje superior al de los sectores de la restauración). *La actividad sindical es muy reducida*, dado que los procesos de negociación colectiva se realizan en el ámbito de sector. Con relación a la afiliación por sexo, conviene destacar –a diferencia de lo que ocurre en la hostelería– que el mayor porcentaje de afiliación sindical lo tienen las mujeres.

La valoración que los trabajadores hacen de la actividad sindical alcanza sus peores resultados en las agencias de viajes. Alrededor del 60% de los trabajadores considera que la acción de los sindicatos es indiferente en relación con las condiciones de trabajo, defensa del empleo y formación de los trabajadores. Las opiniones más positivas están relacionadas con la defensa del empleo y las condiciones de seguridad e higiene en el trabajo, donde los encuestados valoran la acción de los sindicatos en un 20% y un 18%, respectivamente.

1.5 Perspectivas del empleo en la actividad turística

A la hora de analizar las perspectivas del empleo en la actividad turística hay que tener en cuenta dos aspectos: por un lado, las posibilidades de mejora de las condiciones laborales actuales, especialmente en el sector de la hostelería, y por otro, las perspectivas de creación de empleo.

En cuanto al primer punto, conviene destacar los efectos negativos que la situación anteriormente descrita produce en el sector. La incapacidad de las empresas para fidelizar a sus trabajadores, la alta rotación y las fugas de trabajadores hacia otros sectores que ofrecen mejores condiciones laborales provocan una alta interinidad del trabajador, que dificulta su cualificación y afecta gravemente a la calidad de los servicios que se prestan y a la competitividad de las empresas y los destinos.

En cuanto a las perspectivas de creación de empleo, durante los últimos años, al margen de la precariedad y las desfavorables condiciones laborales, el empleo en la actividad turística ha aumentado a un ritmo superior al de la media del sector servicios y al del conjunto de la economía. Esta situación se ha producido también en la mayor parte de los países de la OCDE. Las perspectivas de futuro apuntan a un mantenimiento de esta tendencia.

Las principales organizaciones internacionales (OIT, OCDE, Unión Europea) han desarrollado interesantes trabajos que analizan la situación del empleo en el sector turístico y sus perspectivas de crecimiento en los próximos años. En todos ellos se insta a los Gobiernos a fomentar los requisitos necesarios para mejorar las condiciones del empleo en esta actividad, dignificar sus ocupaciones y su consideración social, garantizar un adecuado crecimiento de la actividad que permita mantener las tasas de crecimiento en el empleo turístico e incrementar la competitividad de los productos y destinos.

Las políticas encaminadas a la creación de empleo han adquirido una especial relevancia a lo largo de esta década en la Unión Europea. Los problemas de desempleo que atraviesan los países que la integran han convertido la lucha contra el paro en un objetivo prioritario de la política comunitaria y de cada uno de sus Estados miembros. Las cuestiones relacionadas con el empleo se han convertido en un punto clave de las agendas de las reuniones del Consejo Europeo que vienen celebrándose en los últimos años. En 1997 se celebró una Cumbre de Jefes de Estado¹³, dedicada por entero a buscar fórmulas que permitieran incrementar los niveles de ocupación, en la que se acordó la elaboración de unas Directrices para el Empleo en el ámbito de la Unión Europea.

En este marco global, la Comisión Europea ha desarrollado diversos trabajos entre los que destaca la conferencia *El Empleo y el Turismo. Orientaciones para la acción*, celebrada en noviembre de 1997 en Luxemburgo. También es importante el informe presentado ante la Comisión en octubre de 1998, elaborado por un grupo de alto nivel, en el que participaron los principales agentes económicos y sociales de la actividad turística y diversos expertos de reconocido prestigio.

Los resultados de estos trabajos destacan la capacidad y las posibilidades de desarrollo que presenta la actividad turística. El crecimiento previsible para los próximos 10 años en el ámbito de la Unión Europea se estima entre el 2,5% y el 4% en cuanto a cifras de negocio y entre el 1% y el 1,5% en cuanto a empleo. Esto significa que se pueden crear entre 2,2 y 3,3 millones de nuevos puestos de trabajo, además del empleo que se genere como resultado del impacto económico del turismo en otros sectores económicos.

En estos estudios se advierte que, para obtener el máximo provecho de las expectativas descritas, es necesario crear un marco con mejores condiciones que favorezcan este crecimiento. Así, se insta a los poderes públicos a actuar en todos los niveles de gobierno y en todos los ámbitos de intervención y a trabajar junto con los agentes económicos y sociales, propo-

¹³ Nos referimos a la denominada «Cumbre sobre el empleo», un consejo europeo extraordinario sobre esta cuestión celebrado en Luxemburgo los días 20 y 21 de noviembre de 1997.

niendo medidas y acciones adecuadas para impulsar el crecimiento y el empleo en el sector del turismo.

Tal como señala el informe de este grupo de expertos, favorecer el crecimiento del empleo pasa necesariamente por garantizar el incremento de la actividad turística. Esto obliga a abordar el problema desde un enfoque integral, que afecta al entorno global de las empresas, a las infraestructuras, al desarrollo de los destinos, al fortalecimiento de la identidad cultural de los países y regiones de Europa y, desde luego, a un adecuado marco de relaciones laborales y a una mejora de las condiciones de trabajo y de la cualificación de los recursos humanos que participan en la actividad.

En cuanto a los recursos humanos, el grupo de alto nivel reconoce los problemas que afectan a las condiciones laborales, especialmente en la hostelería. Parte de la convicción de la imposibilidad de cambiar determinadas circunstancias que aparecen como consecuencia de la propia estructura de las empresas o de las especiales características de la actividad (el carácter estacional de la misma, ya no únicamente desde el punto de vista de determinadas estaciones del año, sino también de determinadas franjas horarias o los incrementos en el trabajo durante fines de semana, puentes y festivos).

Los expertos consideran que los efectos negativos que estas circunstancias generan pueden ser paliados por una mejor gestión de los recursos humanos y por medidas innovadoras que permitan compensar los perjuicios que determinadas condiciones laborales ocasionan. Se trata de eliminar aquellas prácticas abusivas derivadas de la flexibilidad y aquellas condiciones laborales más desfavorables que no respondan a aspectos estructurales de la empresa o la actividad. Al mismo tiempo, se identifican aquellos beneficios que proporcionen al trabajador una mayor motivación y satisfacción por su trabajo. Incluiríamos también aquí medidas que promuevan la mejora de la imagen de determinadas profesiones del sector, que presentan bajos niveles de consideración social y que podrían mejorar con facilidad.

Gran parte de estas cuestiones afectan claramente al ámbito de la empresa. Éste es el lugar donde deben ser introducidas y probadas, para que aquellas experiencias que proporcionen resultados satisfactorios puedan ser extrapoladas a otras empresas del sector. Para ello es importante reforzar la cooperación empresarial, el establecimiento de redes de intercambio de información en el marco de la Unión Europea y el papel de los agentes económicos y sociales. Se favorece así la implantación en otras empresas de fórmulas exitosas, que van a constituir factores clave para la mejora de las condiciones laborales en el sector.

En las recomendaciones realizadas por este grupo de alto nivel se apuesta por un marco laboral más flexible –con un permanente diálogo social–, una armonización fiscal para el conjunto del sector, una reducción en los

costes sociales, el apoyo a las empresas innovadoras, el incremento de la cooperación empresarial y la ayuda y asesoramiento a las empresas (legal, fiscal, financiero, información sobre el mercado, etc.). Y se insiste en que se deben incrementar los esfuerzos en materia de cualificación para reforzar la integración del conjunto del sistema educativo, adecuar la formación a las necesidades del mercado e impulsar el reconocimiento de las cualificaciones y la movilidad transnacional. Se aconseja incorporar sistemas de control de la calidad y de la eficiencia de las acciones formativas, reforzar la cooperación entre asociaciones empresariales e instituciones educativas para la mejora y la actualización permanente de la formación y para facilitar el apoyo en materia de cualificación a las pequeñas empresas.

Hemos descrito cuál es el panorama del empleo y de la formación en la actividad turística española. Por tanto, es prioritario adoptar medidas que impulsen una transformación hacia un escenario que nos permita mejorar las actuales condiciones laborales y mantener el crecimiento del empleo.

Ambos objetivos guardan una estrecha relación, pues el crecimiento del empleo depende claramente del aumento de la actividad. Las perspectivas de crecimiento que presenta la actividad turística nos permitirían estar tranquilos si no fuera por la fuerza con que determinados destinos emergentes están posicionándose en el mercado. El incremento de la competencia obliga a las empresas y destinos españoles a mejorar la calidad para ser más competitivos. Para ello, son necesarios unos recursos humanos motivados y cualificados. Y ésta no es la situación de la que partimos, como veremos en el siguiente apartado.

Las empresas demandan un marco laboral flexible que se adapte a las circunstancias de la producción en una actividad singular como es el turismo. Pero flexibilidad no debe entenderse como sinónimo de precariedad ni como excusa para el abuso por parte de la empresa. Debe buscarse un punto de equilibrio. Y éste se consigue a través del dialogo social y de la mejora en la capacidad de gestión de las empresas.

En los últimos cuatro años han tenido lugar dos reformas importantes del mercado laboral en España. La primera, en 1994, fue un paso inicial para una mayor flexibilización, que otorgaba más capacidad a las organizaciones empresariales y sindicales en la negociación colectiva y –como ya poníamos de manifiesto en el Informe *España 1994*¹⁴– potenciaba la flexibilización de la relación laboral, fundamentalmente en la fase de ingreso en la empresa a través del contrato en prácticas y de aprendizaje y la nueva regulación del contrato de trabajo a tiempo parcial, de especial incidencia en el sector de hostelería y en el que, como principal novedad, se introduce el cómputo anual de la jornada. Por último, admitía el despido por

¹⁴ Fundación Encuentro. CECS, «La reforma del mercado de trabajo y la situación del empleo», *España 1994*, 1995, p. 278.

razones económicas, organizativas o de producción, con una indemnización máxima de 20 días por año trabajado con un máximo de 12 meses.

En teoría, esta reforma significaba un paso fundamental en la línea de las propuestas que se apuntan en el informe presentado a la Comisión Europea. Proporcionaba más capacidad de negociación a los agentes económicos y sociales, lo que permitía una mayor adaptabilidad a las condiciones de cada sector y cada zona. La nueva regulación, especialmente la del contrato a tiempo parcial, hacía posible una mejor adecuación a las especiales situaciones de estacionalidad que afectan a la actividad turística.

Sin embargo, el alcance de la reforma apenas tuvo impacto. Tan sólo una mayor utilización de los contratos a tiempo parcial y una gran frustración con relación a la nueva causa de despido, dado que al ser los tribunales los que debían determinar la existencia o no de razones objetivas, éstos han fallado normalmente en favor del trabajador.

Tras esta reforma, en 1997 se revisó el marco institucional de las relaciones laborales, con el consenso de los agentes económicos y sociales, lográndose algunos aspectos positivos. Respecto al contrato indefinido, introdujo una nueva regulación con un abaratamiento en las indemnizaciones por despido, objetivó las causas del despido individual, lo que permitió a los jueces dictar despidos con indemnizaciones más baratas, y otorgó mayor capacidad a la negociación colectiva sobre la regulación de aspectos fundamentales de las relaciones laborales, como la conversión de contratos temporales en indefinidos o la regulación de la jornada laboral.

Desde el sector turístico se saludó con gran entusiasmo la nueva reforma. El editorial de la revista *Industria Hostelera* la calificaba de «pactos de trascendencia histórica» y destacaba la importancia del nuevo contrato indefinido como un instrumento que generaría confianza en el empresariado y contribuiría a mejorar la estabilidad del empleo en el sector. Transcurrido un año y medio de vigencia de estas reformas, los datos muestran un significativo aumento en la contratación indefinida, aunque los empresarios insisten en la necesidad de seguir avanzando en esta dirección. Piensan que una nueva reducción en las indemnizaciones por despido elevará la confianza del empresario y permitirá aumentar la estabilidad.

En cuanto al reciente acuerdo sobre el contrato a tiempo parcial, se critica la falta de consenso, puesto que sólo han participado las organizaciones sindicales, por lo que el resultado ha sido la introducción de rigideces que dificultarán su aplicación. Esto convierte en ineficaz una herramienta de extraordinaria importancia para esta actividad.

Junto a la reivindicación de un marco laboral flexible se insiste también en avanzar en las medidas que se proponen en el informe de la Comisión Europea. Se apuesta por un mayor reconocimiento de la actividad como el primer sector económico de nuestro país, que tenga un claro reflejo en la

política económica, que favorezca una mayor consideración social de la misma y que contribuya a dignificar las profesiones que en él se desarrollan.

En cuanto a la creación de empleo, existe confianza en el sector en el crecimiento de la actividad y, por tanto, del empleo, destacándose que este aumento se producirá por dos causas:

1. *Las actividades tradicionales de la oferta turística están transformándose.* Las ocupaciones sufren también un profundo proceso de reconversión. Las nuevas estrategias de mejora de la calidad implican un incremento en la cualificación de los trabajadores, que deben adquirir nuevas competencias profesionales en relación con el servicio, la atención al cliente, el manejo de nuevas tecnologías, etc. También algunas profesiones que han estado al margen de este sector están cobrando una especial relevancia. Cada vez adquieren mayor importancia, especialmente en las agencias de viajes y en los hoteles, los profesionales de la informática y las telecomunicaciones. Y profesiones como los animadores culturales, monitores de tiempo libre, etc., incrementan su peso específico, sobre todo en el turismo vacacional.

En la hostelería, la proliferación de establecimientos de comida rápida o de los bufés en los hoteles vacacionales hacen que el camarero tradicional sea sustituido por los *buffetiers* o los cajeros y repartidores de comida rápida. En los departamentos de cocina, los cocineros formados en la restauración tradicional no conocen las nuevas técnicas de la cocina industrial para bufés o para *catering*. Y son necesarios trabajadores que cuenten con estas competencias profesionales.

2. *Aparecen nuevas actividades.* Los cambios que se están produciendo en la demanda van acompañados de una mayor diversidad en las preferencias de los consumidores. Esto ha significado un auge considerable de determinados productos que en España eran poco considerados (ecoturismo, turismo deportivo, rural, de salud, cultural, parques temáticos, etc.).

El desarrollo de estos productos está contribuyendo a la creación de nuevos empleos: monitores deportivos, gestores culturales, monitores de centros de interpretación ambiental, guías de naturaleza, animadores, especialistas en balneoterapia y tratamientos corporales de belleza y salud, azafatas, informadores, personal de servicios de apoyo para el desarrollo de estas actividades, etc.

Es interesante destacar también algunos cambios importantes que están teniendo lugar en las zonas rurales como consecuencia del desarrollo de la actividad turística, en las que personas que tradicionalmente se han dedicado a la agricultura y a la ganadería están convirtiéndose en profesionales del turismo. En estas zonas, especialmente a través de la creación de casas rurales, la mujer se está incorporado al mercado laboral. Así, en muchos casos, ella obtiene mayores rendimientos por su trabajo que el

hombre, que mantiene su actividad principal en el sector primario con menores beneficios.

Hemos de tener presente también, al hablar de nuevos empleos, los relacionados con la valorización de determinados recursos susceptibles de aprovechamiento turístico que necesitan ser intervenidos: restauración del patrimonio histórico artístico, mejora de espacios naturales, etc. También son fuentes de empleo.

Una gran parte de estos nuevos empleos necesitan en muchos casos el impulso de los poderes públicos, especialmente en el ámbito local. Conviene tener presente, por tanto, la importancia de las autoridades locales en la actividad turística, así como el interés que pueden tener las fórmulas de la economía social en el desarrollo de la actividad y en la creación de empleo.

2. La formación como factor estratégico para la competitividad

La importancia de la educación y de la cualificación de los trabajadores en el crecimiento y desarrollo de las sociedades ha ido adquiriendo un mayor reconocimiento a lo largo de las últimas décadas. Autores como Schultz o Becker han destacado el carácter de inversión que el gasto en educación tiene, frente a quienes lo consideraban un bien de consumo. Estas contribuciones han puesto de manifiesto que los trabajadores con mayor nivel de estudios y preparación se adaptan más fácilmente a los cambios y transformaciones que se producen en el mercado, así como para absorber la nueva tecnología. Ambos factores contribuyen de manera decisiva al progreso técnico y al crecimiento económico de un país o región.

La constatación de estas valoraciones ha sido claramente explicitada por la OCDE al afirmar: «Sólo una población activa bien formada y muy flexible permitirá la adaptación al cambio estructural y el aprovechamiento de las posibilidades de empleo generadas por el progreso técnico»¹⁵.

La inversión en capital humano supone un triple beneficio: incrementa las posibilidades de desarrollo y crecimiento de una determinada región, eleva los niveles de productividad de las empresas y beneficia al trabajador, pues favorece su desarrollo personal y mejora su posición en el mercado laboral. Por ello, la inversión en formación, además de suponer un factor estratégico para el crecimiento y el desarrollo económico, es una responsabilidad de todos: poderes públicos, empresas y trabajadores.

¹⁵ OCDE, *Employment/Unemployment Study. Interior Report by the Secretary General*, París, 1993.

En el ámbito del turismo, turistas y profesionales participan conjuntamente en el proceso productivo. Aspectos como la amabilidad, la capacidad de resolver problemas o la profesionalidad en el servicio se convierten en elementos esenciales en la configuración del producto turístico. No se puede, por tanto, concebir una estrategia empresarial en turismo que no tenga presente al trabajador como instrumento básico para la mejora de la calidad y el incremento de la competitividad.

Desde esta perspectiva, la formación –como herramienta para la mejora de las aptitudes y capacidades de los trabajadores– constituye una pieza básica en el desarrollo de la actividad. Debe contribuir de manera decisiva a que los profesionales del sector turístico comprendan mejor los cambios que se están produciendo, tanto tecnológicos como en relación con los hábitos de consumo, y sepan adaptar su propio trabajo a las nuevas realidades en cada empresa y espacio turístico.

E. Fayos pone de manifiesto que la tecnología y el acceso a los sistemas de comunicación e información están actualmente más al alcance de las empresas, pero están dejando de ser un elemento diferenciador para su competitividad: «Es solamente en los recursos humanos del turismo donde en el futuro podremos encontrar las fuentes profundas de la creación de valor, de la competitividad y de la surpetitividad»¹⁶.

La potenciación de la formación exige incorporar también la calidad a la gestión de la oferta educativa en el sector turístico. No se pueden plantear los programas educativos pensando únicamente en la transmisión de conocimientos profesionales. Hay que enseñar a aprender, a adaptarse a los cambios, a adquirir habilidades y capacidades para hacer frente a las exigencias de un entorno cada día más competitivo. Y para ello es necesario que la formación sea también flexible, que se adapte a cada región o a cada empresa, que incorpore las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, que conecte claramente con su entorno, que trabaje sobre casos reales y que se combine con prácticas en las empresas.

Todas estas cuestiones –con las que todos estamos de acuerdo y que en algunos países de nuestro entorno vienen practicándose desde hace años– siguen siendo un reto en nuestro país. En España asistimos al desarrollo de un nuevo modelo educativo, que persigue una mayor participación de los agentes implicados en el proceso formativo. Esta formación quiere dar respuesta a los cambios y transformaciones del sector y capacitar a los recursos humanos en las diferentes etapas de su vida. Pero estamos todavía dando los primeros pasos.

¹⁶ Fayos Solá, E., *El capital humano en la industria turística del siglo XXI*, OMT, 1997, p. 29 y 30.

Por tanto, es una buena ocasión para reflexionar sobre cuál es la situación del capital humano en los diferentes sectores que estamos analizando, cuáles son los problemas de la formación turística en nuestro país y cómo se están abordando. También es una buena ocasión para conocer las reformas que se han producido en el sistema educativo turístico y cómo están respondiendo los trabajadores y las empresas a esta nueva situación.

2.1 El tradicional distanciamiento entre el sistema educativo y el productivo

Resulta a todas luces desolador la poca importancia que durante las últimas décadas se le ha otorgado a la formación en el sector turístico por parte de las empresas y del propio sistema educativo. Por un lado, las especiales características del sector de hostelería –reducido tamaño de las empresas; elevada presencia de autónomos, fundamentalmente en los sectores de la restauración; baja cualificación de empresarios y trabajadores; alta rotación en las plantillas con horarios y condiciones laborales poco ventajosas– provocaban una falta de interés por la formación, tanto en el trabajador, que no veía perspectivas de carrera profesional, como en el propio empresario, preocupado de sacar el negocio adelante a partir de imaginación y de horas de trabajo. Por otro lado, el sistema educativo adolecía de problemas importantes: la penuria en la que se desarrollaban los programas de formación profesional reglada, que, salvo honrosas excepciones, se han impartido en centros que no contaban con los equipamientos e instalaciones mínimas para realizar una formación de calidad; planes de estudio rígidos, con escasa o nula participación empresarial, que no contemplaban la obligatoriedad de las prácticas en las empresas; pocos recursos para la formación ocupacional y continua; una formación superior al margen de la universidad y escasa investigación.

Durante largos años han coexistido dos mundos que, aunque debían confluir en la consecución de objetivos comunes, recorrían caminos paralelos. Sólo se comunicaban para evidenciar su distanciamiento y poner de manifiesto las profundas brechas existentes entre los principales agentes implicados en esta labor.

Afortunadamente, esta situación está evolucionando de forma favorable a lo largo de la última década. La progresiva concienciación sobre la importancia de la formación de los recursos humanos por parte de las principales empresas, que han incorporado la capacitación de su personal como instrumento esencial en la implantación de sus planes estratégicos, ha hecho que las cúpulas de las patronales –integradas principalmente por pequeñas y medianas empresas– asumieran un compromiso real con la mejora de la cualificación de los trabajadores y así poder competir con las grandes cadenas de la hostelería.

Al mismo tiempo, la Administración educativa ha sido consciente tanto del fracaso de la formación profesional, que exigía un nuevo modelo más flexible capaz de responder eficazmente a las demandas del sector en España, como de la necesidad de incorporar los estudios superiores de turismo a la universidad, en la que durante la última década un importante grupo de profesores e investigadores ha trabajado activamente para crear un nuevo título universitario.

2.2 *Flexibilidad y conexión con el mercado*

Es evidente que se ha producido un cambio importante en la concienciación de los principales agentes implicados en la formación en favor de una profunda reforma del sistema. Se pretende avanzar en los aspectos anteriormente destacados y contribuir a generar en nuestro país una oferta de formación de calidad, capaz de mejorar la cualificación profesional de los trabajadores del sector y prepararlos para afrontar con éxito los retos del nuevo entorno. Los años noventa han supuesto un giro radical en el panorama de la formación turística en España. Se ha iniciado un proceso que deberá consolidarse a lo largo de los próximos años y del que todavía es prematuro extraer resultados. En este ámbito de la formación se han obtenido importantes cantidades de recursos económicos de la Unión Europea dirigidos a la mejora del capital humano, que se han invertido tanto en la realización de programas formativos como en la creación de mejores infraestructuras y equipamientos para la formación¹⁷.

Una formación profesional que responda a las necesidades del sector

En el capítulo IV del presente Informe, dedicado a la formación para el empleo, se analiza la evolución general de la formación profesional en España a lo largo de los últimos años. Por lo tanto, en el presente apartado nos centraremos en las cuestiones que afectan de forma específica a la actividad turística.

El nuevo modelo de **formación profesional reglada** está en pleno proceso de implantación y coexiste todavía con el sistema anterior. Presenta una mejor integración del conjunto de sistemas de la formación profesional y propone mecanismos –algunos aún sin desarrollar– para el acceso a

¹⁷ Sirva de ejemplo la red de Centros de Desarrollo Turístico de la Generalitat Valenciana, que cuenta ya con cinco centros en Alicante, Benidorm, Denia, Gandía y Valencia, los cuales conforman una red de formación en hostelería y turismo que se encuentra a la vanguardia en cuanto a instalaciones y avances tecnológicos, que ha sido financiada principalmente con fondos de la Unión Europea.

la formación por diversas vías, correspondencias y convalidaciones de módulos formativos entre formación reglada y ocupacional y el reconocimiento de la cualificación obtenida a través de la práctica laboral.

En la familia de Turismo y Hostelería se han establecido cinco títulos de grado superior (Técnico Superior en Restauración, Técnico Superior en Alojamiento, Técnico Superior en Agencias de Viajes, Técnico Superior en Información y Comercialización y Técnico Superior en Animación) y tres títulos de grado medio (Técnico en Cocina, Técnico en Pastelería y Panadería y Técnico en Servicios de Restaurante y Bar). Estos títulos, especialmente en el grado superior, cubren ámbitos profesionales que carecían de una formación profesional reglada específica que preparara a futuros profesionales en el área de gestión de alojamientos, agencias de viajes, información y comercialización y animación. Se trata de ocupaciones de gran importancia en la actividad turística que carecían de estudios de formación profesional que capacitaran para su ejercicio.

Las empresas valoran el cambio experimentado. Las patronales reconocen el esfuerzo de aproximación entre el sistema educativo y la empresa, pero consideran que es todavía pronto para poder hacer una valoración, ya que la implantación de los nuevos títulos es aún baja. Los profesionales ponen de manifiesto el interés que tiene para muchos de ellos poder acreditar el nivel de cualificación que han alcanzado durante largos períodos de experiencia en distintas actividades del sector turístico. La obtención, a través de determinadas pruebas o por medio de convalidaciones, de una certificación académica con validez oficial les permitiría ver reconocidos los conocimientos adquiridos a lo largo de su trayectoria profesional y poder obtener nuevos conocimientos y titulaciones.

En cuanto a la **formación profesional ocupacional**, el Inem y las comunidades autónomas que tienen transferidas sus competencias en materia de formación han multiplicado los recursos y las acciones formativas dedicadas a esta opción. Por otra parte, la creación de los certificados de profesionalidad ha reforzado este subsistema de formación, que veía proliferar una gran diversidad de cursos que respondían a los más variados objetivos y sobre los que resultaba difícil establecer mecanismos que acreditaran las competencias profesionales adquiridas para lograr la inserción en la empresa. Estos certificados desarrollan las enseñanzas mínimas y los itinerarios formativos para su obtención, estableciendo la competencia que conforma cada perfil profesional, los contenidos mínimos de la correspondiente ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa. Sirven como instrumentos de apoyo para la creación de un sistema de correspondencias y convalidaciones entre las enseñanzas de formación profesional reglada y los conocimientos adquiridos en la formación profesional ocupacional y la experiencia laboral. Las certificaciones profesionales reglamentadas se corresponden con las siguien-

tes ocupaciones: gobernanta/e, recepcionista de hotel, camarero/a de restaurante o bar, camarero/a de pisos, empleado de agencias de viajes, telefonista/recepcionista de oficina y cocinero/a.

La **formación profesional continua**, dirigida a trabajadores ocupados, ha cobrado una mayor significación a lo largo de esta década, tanto por el volumen de recursos con los que cuenta como por el progresivo incremento del número de acciones formativas que se realizan y por la creciente participación de empresas y trabajadores. Los sindicatos y asociaciones empresariales han adquirido un gran protagonismo en la formación continua a través de la FORCEM, que ha gestionado una gran parte de las cotizaciones de los empresarios y trabajadores destinadas a la formación profesional. Además, se están llevando a cabo estudios e investigaciones para la mejora de la calidad en la formación, la incorporación de innovaciones tecnológicas aplicadas a la educación y el diagnóstico de necesidades formativas que orienten los planes a desarrollar.

Aunque todavía es prematuro establecer valoraciones, la evolución de las acciones formativas ha sido extraordinariamente favorable a lo largo de estos últimos años. Si observamos los datos que ofrece la memoria de actividades de 1996 de la FORCEM (tabla 15), podemos comprobar que des-

Tabla 15 – Evolución de las acciones formativas de la FORCEM en la hostelería y las agencias de viajes. 1993-1996

	Hostelería		Agencias de viajes	
	Total	Total acumulado	Total	Total acumulado
Planes				
1993	20	20		
1994	69	89		
1995	158	247	9	9
1996	116	363	14	23
Trabajadores formados				
1993	4.393	4.393		
1994	28.137	32.530		
1995	73.964	106.494	10.241	10.241
1996	61.364	167.858	6.469	16.710
Financiación (en millones de pesetas)				
1993	135,1	135,1		
1994	838,9	974,1		
1995	3.044,7	4.018,8	593,1	593,1
1996	3.682,3	7.701,1	309,8	902,9

Fuente: Elaboración Fundación Encuentro. CECS a partir de FORCEM, *Memoria de actividades 1996*, (CD-ROM), Madrid, 1998.

de 1993 se han multiplicado las acciones de formación y el número de trabajadores formados en el marco de este programa.

Hasta 1996, en la hostelería se realizaron 363 planes de formación, con 167.858 participantes y una financiación de 7.701 millones de pesetas. En el caso de las agencias de viajes, las primeras acciones se inician en 1995 y en tan sólo dos años se han ejecutado 23 planes, con 16.710 participantes y una financiación que supera los 900 millones de pesetas.

En relación con la hostelería, el estudio sobre las necesidades de formación continua que recoge la *Guía informativa sobre formación continua en hostelería*, publicado por la Comisión Paritaria de Hostelería en 1997, presenta algunos resultados interesantes:

1. La participación de los trabajadores en acciones formativas es escasa. El 74% de los trabajadores no ha realizado cursos, el 16% lo ha hecho al margen de la empresa y sólo el 10% ha participado en acciones formativas impulsadas por las empresas.
2. Los expertos, los representantes sindicales y los miembros de las cúpulas patronales están muy concienciados sobre la necesidad de la formación.
3. Los empresarios se dividen en dos grandes grupos. Por un lado, los que coinciden con los expertos en la necesidad de la formación en el sector como instrumento para la mejora de la calidad e incremento de la competitividad. En este grupo se incluyen empresarios que dirigen establecimientos de categoría alta, en cuya plantilla figuran trabajadores de diferentes áreas y niveles profesionales; estos empresarios suelen tener una formación académica media o universitaria, mantienen vínculos con las escuelas de hostelería y admiten alumnos en prácticas. Por otro lado, quienes anteponen la experiencia y la práctica laboral a la formación; se trata de empresarios con negocios familiares de categorías inferiores, que han llegado al sector sin experiencia previa, con escasa formación académica y que contratan trabajadores en condiciones más precarias.
4. A los trabajadores, por su parte, también podríamos clasificarlos en dos grupos claramente definidos. De una parte, aquellos que consideran importante la formación y son proclives a recibirla; son fundamentalmente jóvenes, con una mayor formación académica, con estudios específicos en hostelería, más inexpertos en el sector y con menos obligaciones familiares. De otra, quienes se muestran más reacios a la formación, bien por considerar que no tienen carencias¹⁸ o bien por temor a que la voluntad de querer mejorar su formación pueda ser interpretada por el empresario como lagunas importantes en su cualificación profesional.

¹⁸ Los resultados del estudio al que nos referimos señalan que el 72% de los entrevistados considera que su formación profesional es suficiente para el tipo de trabajo que desarrollan.

El estudio de ZONTUR, *La formación continua en la hostelería turística española*, aporta también algunas valoraciones de carácter general sobre la formación continua. Se destaca, como aspecto positivo, el importante cambio que se ha producido desde 1993. Con anterioridad, prácticamente no se desarrollaban acciones de formación continua en el sector. Actualmente, el 80% de las acciones de formación continua se hacen a través de la FORCEM. Además, ha crecido la sensibilidad de empresarios y trabajadores respecto a la formación y se ha incrementado el acercamiento y la colaboración entre organizaciones empresariales y sindicales.

Sin embargo, son también numerosas las críticas que se realizan desde el sector, principalmente por el exceso de burocracia y la falta de información y transparencia, producto probablemente de la complejidad de la información y documentación que hay que manejar. En la práctica, sigue existiendo una baja predisposición hacia la formación por parte de los trabajadores y las empresas. Por otro lado, se reprocha la irregularidad de la oferta –en ocasiones por debajo de los estándares mínimos de calidad–, que ha defraudado expectativas y ha desmotivado a participar en posteriores acciones. Al mismo tiempo, ha existido falta de coordinación con el resto de subsistemas de formación profesional. Por último, se manifiestan las dificultades de acceso que tienen determinados colectivos (autónomos, trabajadores de pequeños establecimientos o con turnos rodados y empleados en zonas con alta estacionalidad).

En el sector de las agencias de viajes se produce una situación similar, tal como se pone de manifiesto en el estudio *Desarrollo de una estrategia de sensibilización en relación a la formación en el sector de agencias de viajes*, realizado por la Asociación Empresarial de Agencias de Viajes Españolas (AEDAVE). En él se señala que, aunque en general se manifiesta la gran necesidad de formación en el sector, en la práctica se pone en duda su utilidad. Se confía más en la experiencia que en una oferta formativa que no se ha adaptado a las necesidades reales del sector.

No obstante, los dirigentes de las dos grandes patronales del sector de agencias de viajes destacan el importante salto que se ha producido, aunque reconocen que falta todavía mucho para rentabilizar adecuadamente los recursos que se destinan a la formación continua desde la FORCEM. Asimismo, ponen de relieve las dificultades para encontrar trabajadores dispuestos a participar en acciones formativas y especialmente para conseguir que quienes las inician completen el programa.

La integración de la formación superior en turismo en la universidad

En el ámbito de la formación superior, los estudios de turismo eran enseñanzas especializadas dependientes del ministerio en el que se ubicaba

esta competencia. En 1963, se creó la Escuela Oficial de Turismo, organismo dependiente de la Administración turística y al que se supeditaban, a su vez, las enseñanzas especializadas en turismo. Estos estudios estaban concebidos como una formación polivalente, dirigida principalmente a la preparación de técnicos y directivos en hostelería, agencias de viajes e informadores turísticos. Tenía una duración de tres cursos y otorgaba el título de Técnico en Empresas y Actividades Turísticas (TEAT), que equivalía a una diplomatura universitaria. Los estudios los impartían la Escuela Oficial de Turismo y aquellas escuelas privadas que obtenían la correspondiente acreditación administrativa. Los alumnos, una vez concluidos sus estudios, debían superar una prueba de reválida, sin la cual el título carecía de validez oficial.

La mayoría de los profesionales del sector turístico se han formado así. Estos estudios, si bien han contribuido al éxito turístico de nuestro país, han sido criticados por el sector en los últimos años, debido a que el plan de estudios, vigente desde 1980, había quedado obsoleto ante la espectacular evolución del sector.

El proceso descentralizador del Estado de las Autonomías produjo que algunas de las comunidades autónomas que habían adquirido competencias en materia de educación y turismo crearan su propia escuela oficial. Éste es el caso de Cataluña, Baleares, Comunidad Valenciana, Andalucía, Canarias y Castilla y León. Estas nuevas escuelas aparecen de la mano de las universidades de estas comunidades y suponen la implicación universitaria en la formación turística superior.

Simultáneamente a este proceso, algunas universidades inician actividades de formación turística superior. Comienza a desarrollarse una importante labor académica e investigadora en relación con el turismo desde distintas áreas de conocimiento y diferentes departamentos universitarios. En este estado de cosas, numerosas universidades comienzan a reclamar la integración de los estudios de turismo en la universidad y la creación de un título oficial por parte del Consejo de Universidades.

Por su parte, el Ministerio de Comercio y Turismo apostaba claramente por esta opción, en primer lugar, por el impulso que proporcionaría a los estudios y a la investigación en el sector y, en segundo lugar, por considerar que unos estudios que cada vez tenían una mayor demanda no podían continuar al margen del sistema público de enseñanza. La oferta pública de esta formación se reducía al escaso número de plazas que ofrecían las escuelas oficiales. Esto obligaba a la práctica totalidad de los estudiantes que querían cursar estos estudios a acudir necesariamente a la enseñanza privada, siempre que dispusieran de los recursos económicos suficientes, lo que suponía una clara discriminación en el acceso a la formación.

En este nuevo contexto, el Gobierno aprobó en febrero de 1996 la incorporación de los estudios superiores de turismo a la universidad¹⁹. Dos meses más tarde, el Consejo de Universidades aprobó el nuevo título de diplomado en turismo, así como las directrices generales del plan de estudios para su obtención. Las nuevas directrices generales suponen un importante avance respecto al plan de estudios anterior, puesto que son más flexibles, garantizan al alumno una necesaria formación generalista (economía, derecho, geografía, gestión empresarial e idiomas), incorporan la obligatoriedad de las prácticas en las empresas y dejan un amplio margen a las universidades para completar sus contenidos.

Es a partir de este momento cuando las universidades asumen el protagonismo en la formación superior en turismo y se conciencian del importante papel que pueden desempeñar en el desarrollo de este estratégico sector de nuestra economía. En el presente curso académico, 1998/99, son numerosas las universidades que ya han implantado el nuevo título. La demanda ha sido tal que han aparecido listas de espera, que en algunas universidades han superado los 1.000 alumnos.

El I Congreso Nacional del Turismo ha subrayado la extraordinaria importancia de los estudios universitarios y ya se reclama abiertamente desde la Administración y el sector un título de segundo ciclo²⁰. Sin embargo, aunque las expectativas sean halagüeñas, sigue existiendo un profundo distanciamiento entre la universidad y un colectivo docente para quien el turismo únicamente se relaciona con viajes y vacaciones. A esto hay que añadir que es un sector económico en el que sus empresarios, trabajadores y directivos poseen un bajo nivel académico y desconfían de una institución que tradicionalmente los ha ignorado.

Por otro lado, tras el análisis de los contenidos de algunos planes de estudio, se concluye que no siempre prevalece la lógica del mercado, sino que, en ocasiones, parecen responder a los intereses de un determinado departamento universitario o subgrupo departamental que utiliza una nueva titulación para incrementar su presencia, ámbito de influencia o simplemente dar salida a un profesorado con baja carga docente.

La posición del sector, principalmente para aquellos que provienen del anterior sistema, se resume en que los estudios universitarios en turismo son un importante avance y reclaman con urgencia una licenciatura, aunque mantienen reservas ante el papel que la universidad puede jugar en esta

¹⁹ Real Decreto 259/1996, de 16 de febrero, sobre la incorporación a la universidad de los estudios superiores de turismo.

²⁰ En las conclusiones del Panel IV, «La empresa turística: fiscalidad, formación y empleo», celebrado en el marco del I Congreso Nacional del Turismo que tuvo lugar en Madrid en noviembre de 1997, se establece la necesidad de crear un título de segundo ciclo que proporcione continuidad y complete la formación de los actuales diplomados.

nueva etapa. Este colectivo considera que la incorporación de los estudios de turismo en la universidad es un reconocimiento a la profesión que mejora su consideración social y demandan la licenciatura desde una posición claramente corporativa.

En cualquier caso, son muchos los beneficios que esta incorporación está reportando a la industria turística: incrementa el número de profesores e investigadores que se aproximan al estudio y el análisis de la actividad turística desde numerosas disciplinas; contribuye progresivamente al acercamiento entre la universidad y el sector, a través de la realización de estudios e investigaciones y de las prácticas de los alumnos en las empresas; y otorga una mayor flexibilidad en el diseño de planes de estudio y en su capacidad de adaptación a las peculiaridades de cada región y a los cambios y transformaciones que puedan tener lugar.

2.3 Situación actual de las empresas y los trabajadores

Sin pretender hacer una valoración de los resultados de este proceso de reforma, que sin duda resultaría prematura, hemos querido aproximarnos a la situación real del capital humano en las principales ramas de actividad que conforman la industria del turismo. El objetivo es conocer la valoración que las empresas realizan sobre la formación, la actividad que desarrollan en este campo, las necesidades de cualificación en las empresas, la situación de partida de la formación de los trabajadores, los niveles de participación en acciones formativas y su opinión y actitud respecto a la formación.

Estamos ante un nuevo panorama en el que la formación se ha convertido en el eje central de gran parte de los encuentros y foros profesionales. Los poderes públicos, los sindicatos y las organizaciones empresariales otorgan mayor relevancia al papel de la formación en el desarrollo de los recursos humanos y en el incremento de la competitividad de las empresas. Un ejemplo reciente son las conclusiones del Congreso Nacional de Turismo celebrado en noviembre de 1997, en el que la formación ocupó un papel prioritario y fue considerada como «el fundamento del progreso de la actividad turística y el único camino realista y eficaz para que el turismo y sus empresas puedan alcanzar los objetivos marcados de la mejora de la competitividad e incremento de la productividad».

Sin embargo, la realidad de las empresas dista mucho de alcanzar los objetivos que se pretenden. Es cierto que se ha producido un importante avance en el número de acciones formativas realizadas en los últimos cinco años, pero la participación de los trabajadores es escasa y su disposición hacia la formación es todavía reducida en los sectores que más carencias presentan, como en los bares y cafeterías. En ellos, las empresas apenas

otorgan importancia a la formación, le dedican escasos recursos y ofrecen pocas facilidades para que los trabajadores puedan participar.

La investigación que hemos realizado en la Fundación Encuentro ratifica la veracidad de estas afirmaciones y permite, con datos actualizados, una mejor aproximación a esta situación, desde una doble perspectiva, la de la empresa y la del trabajador. Al igual que al abordar el tema del empleo, hemos agrupado la hostelería y los sectores de la restauración en el denominado sector de la hostelería y hemos analizado por separado el sector de las agencias de viajes. En cada uno de estos grupos hemos establecido tres apartados: 1) cualificación de los trabajadores y su posición frente a la formación; 2) posición de las empresas; y 3) análisis de las experiencias de formación desarrolladas.

Hostelería: baja cualificación y poca disposición formativa de las empresas

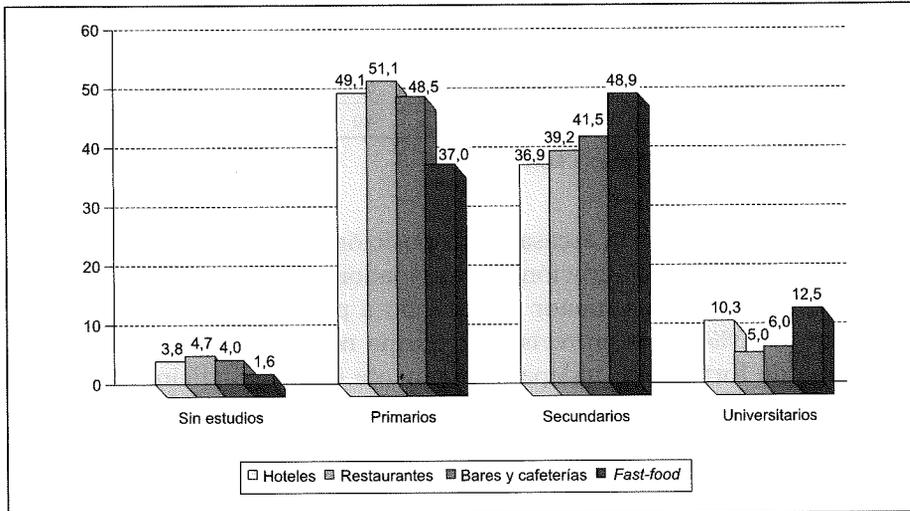
a) Baja cualificación profesional y escasa participación en acciones de formación

— *Trabajadores con un bajo nivel de estudios.* La hostelería es una de las ramas de actividad en la que los trabajadores tienen un nivel de estudios inferior a la media. Según datos de la EPA, la hostelería se sitúa entre las actividades con más bajo nivel de estudios, únicamente por delante de los sectores de agricultura, pesca, construcción y empleados del hogar. No obstante, a lo largo de esta última década se ha producido un avance sin precedentes en la mejora de los niveles de estudios de este colectivo. En sólo ocho años (1991-1998), se ha reducido en un 37,5% el porcentaje de trabajadores sin estudios y en un 19,5% el de los que sólo contaban con estudios primarios. Al mismo tiempo, se ha incrementado notablemente la proporción de empleados que ha terminado los estudios secundarios (59%) y los técnico-profesionales (114,5%) y se ha multiplicado por ocho el número de universitarios.

La formación de los trabajadores de los establecimientos de restauración es la más baja de los sectores analizados. Según los resultados de la encuesta: la mitad de los trabajadores de los restaurantes y bares y cafeterías únicamente cuenta con estudios primarios, en torno al 40% ha cursado estudios medios y únicamente el 5% de los trabajadores de restaurantes y el 6% en el caso de los bares y cafeterías tienen estudios universitarios (gráfico 8). Los empleados de las empresas de comida rápida presentan un mayor nivel de estudios, ya que casi la mitad de sus trabajadores tiene estudios secundarios. Pero no hay que olvidar que se trata del colectivo más joven y, por tanto, con un mayor nivel de estudios.

En los restaurantes, los puestos en los que los trabajadores tienen una mejor preparación son los de jefe de cocina y los más especializados, como

Gráfico 8 – Nivel formativo de los trabajadores de la hostelería por tipo de establecimiento. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

maitre o sumiller. Los camareros, cocineros, ayudantes de cocina y pinches han cursado mayoritariamente sólo estudios primarios. En los hoteles, los resultados de la encuesta nos dibujan una plantilla con dos perfiles bien distintos: por un lado, los trabajadores de las áreas de administración y comercialización, en las que la mayoría del personal ocupado posee estudios universitarios y, por otro, los trabajadores de las áreas de alimentación y bebidas y alojamiento, que en general sólo cuentan con estudios primarios.

— *Escasa participación en acciones de formación.* Los trabajadores de los sectores de la restauración son los que menos participaron en los programas de formación continua. Únicamente el 5,4% de los empleados de los restaurantes ha participado en alguno de los cursos organizados, porcentaje que desciende al 4% en las empresas de comida rápida y al 2,1% en los bares y cafeterías (tabla 16). El nivel de participación mejora ligeramente en relación con la formación ocupacional, donde los porcentajes se sitúan en el 10,4% en los restaurantes, el 5,7% en los bares y cafeterías y el 5% en las empresas de comida rápida. En el caso de los hoteles, la participación es ligeramente mayor, aunque tan sólo uno de cada quince trabajadores entrevistados manifiesta haber realizado algún curso de formación continua, cifra que se eleva a casi uno de cada siete en la formación ocupacional. La mayor participación en los cursos de formación ocupacional indica que los pocos trabajadores que han participado en este tipo de acciones formativas lo han hecho mayoritariamente al margen de la empresa.

— *Poco interés por participar en programas de formación.* Al alto porcentaje de trabajadores del sector que no han participado en cursos de for-

Tabla 16 – Trabajadores que han realizado cursos de formación ocupacional o continua por tipo de establecimiento. En porcentaje

	Hoteles	Restaurantes	Bares y cafeterías	Fast-food	Hostales	Casas rurales	Total
Ocupacional	13,7	10,4	5,7	5,0	9,1	16,7	9,6
Continua	6,8	5,4	2,1	4,0	10,6	0	5,3

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

mación hay que añadir la escasa predisposición de éstos a hacerlo. En los establecimientos de restauración, los trabajadores de bares y cafeterías son los que manifiestan una menor disposición a participar en cursos de formación: el 55,3% de los entrevistados afirma no querer participar en ningún curso de formación, independientemente de las condiciones. Ese rechazo se reduce al 36% en los establecimientos de comida rápida y al 35% en los restaurantes. En relación con la hotelería, la tendencia de los trabajadores no es más favorable. La mitad de los trabajadores de los hostales y casas rurales expresa su rechazo a la realización de dichos cursos y llega al 39% en los hoteles.

— *La realización de cursos se condiciona sobre todo a la obtención de mejoras laborales.* Respecto a los trabajadores que no han participado en cursos de formación, pero que estarían dispuestos a hacerlo, la condición que más se valora es que se obtengan beneficios laborales, seguida muy de cerca por que esté financiado por la empresa y que esté relacionado con el puesto de trabajo (tabla 17). El orden de prioridad de estas condiciones varía según el tipo de establecimiento. En general, el sector de la restauración concede mayor importancia a que se obtengan beneficios laborales, mientras que en la hotelería predomina el que esté financiado por la empresa.

Tabla 17 – Condiciones que los trabajadores consideran muy importantes para participar en cursos de formación continua. Multirrespuesta. En porcentaje

	Hoteles	Restaurantes	Bares y cafeterías	Fast-food	Hostales	Casas rurales	Total
Relacionado con el puesto actual	60,5	57,9	50,0	43,6	54,5	0,0	51,2
Realizarlo por iniciativa propia	44,2	45,3	33,8	30,9	45,5	66,7	40,6
Seleccionarlo uno mismo	36,4	45,3	43,8	36,4	36,4	66,7	40,4
Estar financiado por la empresa	65,9	44,2	50,0	52,7	59,1	0,0	54,4
Realizarlo en la propia empresa	38,8	26,3	38,8	27,3	36,4	0,0	33,6
Que el horario coincida con la jornada laboral	29,5	28,4	37,5	25,5	45,5	0,0	31,0
Que se obtengan beneficios laborales	51,2	57,9	68,8	50,9	54,5	0,0	56,3

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

Tabla 18 – Trabajadores según los ámbitos en los que creen que necesitan mejorar su formación por tipo de establecimiento. En porcentajes horizontales respecto al total de respuestas obtenidas

	Informática/ ofimática	Idiomas	Habilidades personales	Técnicas propias del puesto de trabajo	Otros	No/ Ninguno	NS/NC
Hoteles	19,1	47,1	6,0	17,4	0,8	0,5	9,0
Restaurantes	9,8	43,2	8,3	26,7	1,9	1,1	9,0
Bares y cafeterías	6,6	40,7	9,5	30,5	0,8	0,4	11,5
Fast-food	9,4	31,5	10,2	27,6	0,8	3,1	17,3
Hostales	17,2	39,8	9,7	18,3	2,2	2,2	10,8
Casas rurales	–	25,0	12,5	50,0	–	–	12,5
Total	12,7	42,2	8,2	24,0	1,2	1,1	10,7

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

Los resultados ponen de manifiesto, especialmente en los sectores de la restauración, que el hecho de que los trabajadores consideren que, en la práctica, los cursos no sirven para mejorar en las condiciones laborales no es óbice para que esta condición adquiera la máxima importancia en la mayoría de los sectores analizados. En todos los casos, la realización del curso fuera de la jornada de trabajo no parece suponer un problema para la participación.

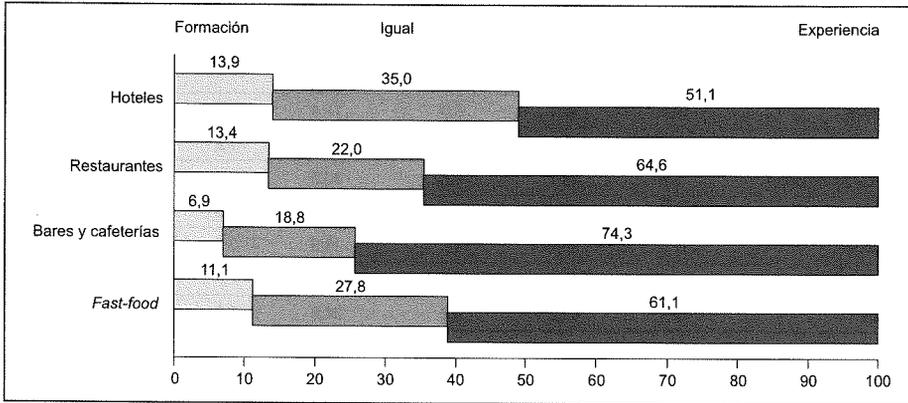
— *Los idiomas y las técnicas relacionadas con el puesto como principales carencias formativas.* Existe unanimidad en considerar que los idiomas son la asignatura pendiente de todos los sectores (tabla 18). La segunda posición presenta resultados diferentes: para los sectores de la restauración, las técnicas relacionadas con el puesto de trabajo son las que siguen en importancia; en el caso de los hoteles, esta posición la ocupa la informática. Destaca, por otro lado, el que los trabajadores conceden mayor relevancia al estudio de los idiomas que las empresas.

b) Insuficiente valoración y baja disposición hacia la formación por parte de las empresas

— *Se valora más la experiencia que la formación.* Para los sectores de la restauración, la experiencia es la principal condición que debe reunir el trabajador para desarrollar adecuadamente sus funciones, aunque los porcentajes varían en función del tipo de establecimiento. De entre ellos, los bares y cafeterías otorgan a la experiencia la máxima puntuación (74,3%), frente al 6,9% que hace prevalecer la formación (gráfico 9).

Los puestos relacionados con la administración son los que más valoran la formación, aunque hay que tener presente que apenas representan el 5% de la plantilla. Por el contrario, las profesiones como cocinero, ayudante de cocina, pinche y camarero prefieren la experiencia.

Gráfico 9 – Importancia que conceden las empresas de hostelería a la formación y a la experiencia de los trabajadores. En porcentaje



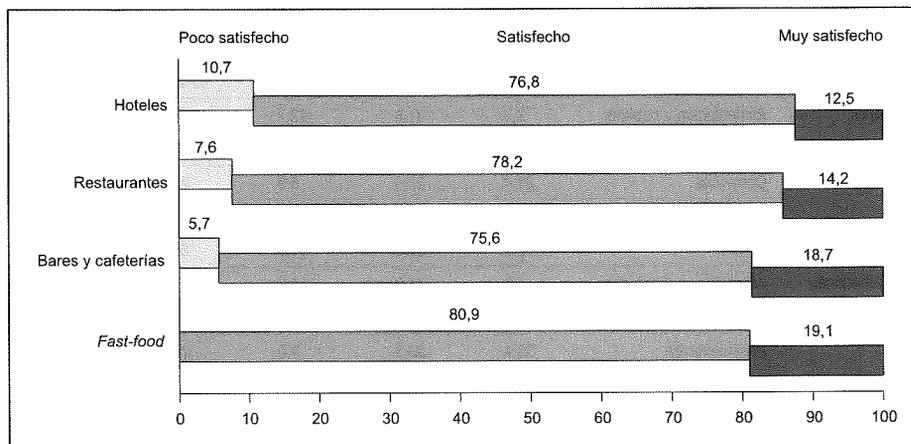
Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

En los hoteles existe un mayor equilibrio entre formación y experiencia. En la mitad de las empresas analizadas prevalece la experiencia sobre la formación, en el 14% de los casos el protagonismo lo adquiere la formación y en torno a un 35% estima por igual ambas variables. Por departamentos, el área de administración es la que otorga una mayor importancia a la formación (técnico de administración, director de administración, administrativo), aunque también se valora mucho en los puestos de director comercial y recepcionista. La experiencia obtiene su máximo respaldo en los puestos relacionados con la prestación del servicio: limpiadoras/encargada de lavandería, cocinero, ayudante de cocina, jefe de partida, director de alimentos y bebidas, jefe de rango, camarero, camarero/a de pisos, conserje, etc.

— *Satisfacción con la formación recibida.* Los sectores de la restauración manifiestan un elevado grado de satisfacción con la formación de los trabajadores (gráfico 10). Esto demuestra un claro sentimiento de auto-complacencia entre las empresas, que tiene su más rotunda manifestación en el sector de bares y cafeterías, en el que esta situación se ve agravada por la escasa importancia que se le otorga a la formación en todos los aspectos analizados. Existe una mayor confianza en la capacidad del empresario o del directivo para hacer que las cosas funcionen adecuadamente, sin una visión estratégica del negocio. Esto supone un riesgo importante a medio y largo plazo para las empresas tradicionales de este sector, que pueden verse desplazadas en poco tiempo por un nuevo tipo de negocio hostelero más especializado, que incide más en la gestión y está claramente orientado hacia el cliente.

En la hotelería el nivel de satisfacción con la formación recibida por sus trabajadores es menor que en los otros sectores. Los porcentajes más bajos

Gráfico 10 – Grado de satisfacción de los empresarios de hostelería con la formación recibida por los trabajadores. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

aparecen en aquellas ocupaciones en las que lo más valorado por las empresas es la experiencia del trabajador: jefe de rango, jefe de partida, pinche/fregador, ayudante de cocina, *maitre*, director de alimentación y bebidas, jefe de cocina, camarero/a, ayudante de mantenimiento, limpiadoras/encargada de lavandería, camarera/o de pisos, conserje de día/noche y gobernanta general.

— *Técnicas propias del puesto de trabajo como principal carencia formativa.* La principal preocupación de las empresas de la restauración es la adquisición de conocimientos en aquellas técnicas directamente relacionadas con las funciones de cada puesto de trabajo (tabla 19). A una considerable distancia, y en segunda posición, aparecen los idiomas. En los hoteles se intercambian las posiciones de ambas preocupaciones. Independientemente del tipo de establecimiento, las habilidades propias del puesto se demandan fundamentalmente en el área de alimentación y bebidas (en los puestos de cocina y en los que exigen una mayor especialización); la preocupación por los idiomas predomina en los puestos en contacto con el público. En el área de gestión y administración se hace hincapié en la formación en informática.

Interesa destacar la escasa importancia que las empresas otorgan a la mejora de las habilidades personales. Esta circunstancia resulta sorprendente si se tiene en cuenta que la consecución de una mejora permanente de la calidad en el servicio es reconocida por el sector como una exigencia clave para la competitividad. Las habilidades personales del trabajador en el proceso de la prestación del servicio son determinantes en la consecución de este objetivo.

Tabla 19 – Necesidades de formación de los empleados según tipo de establecimiento y área de trabajo. En porcentajes horizontales

		Informática/ ofimática	Idiomas	Habilidades personales	Técnicas propias de su puesto de trabajo	Otros
Hoteles	Alimentación y bebidas	2,3	31,8	13,7	48,7	3,5
	Alojamiento	14,0	42,3	11,9	29,3	2,6
	Comercial	21,4	37,4	9,9	24,4	6,9
	Administración	38,2	27,6	5,1	25,3	3,7
	Total	12,2	36,6	11,8	36,1	3,3
Restaurantes	Alimentación y bebidas	4,6	31,0	14,2	47,4	2,7
	Comercial	23,8	42,9	–	33,3	–
	Administración	36,4	33,3	3,0	24,2	3,0
	Total	6,9	31,5	13,2	45,8	2,7
Bares y cafeterías	Alimentación y bebidas	7,2	32,1	11,2	45,5	4,0
	Comercial	0,0	54,5	–	45,5	–
	Administración	18,2	36,4	–	45,5	–
	Total	7,4	33,1	10,4	45,5	3,7
Fast-food	Alimentación y bebidas	1,6	38,2	10,5	49,7	–
	Comercial	9,5	28,6	19,0	33,3	9,5
	Administración	26,7	13,3	6,7	53,3	–
	Total	4,0	35,7	11,0	48,5	0,9

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

— *Formación fuera del horario laboral.* Las empresas del sector de la restauración se inclinan por abrumadora mayoría por la realización de los cursos al margen de la jornada laboral, especialmente en el caso de los restaurantes, donde casi tres de cada cuatro empresas entrevistadas así lo declaran, y en bares y cafeterías, en los que la proporción es dos de cada tres (tabla 20). Mención aparte merecen las empresas de comida rápida en las que existe una posición más favorable a la realización de los cursos en horario laboral o en tiempo compartido.

La posición de las empresas hoteleras es más moderada que la de los restaurantes y los bares y cafeterías. Prácticamente la mitad de las empresas consultadas considera que los cursos deben realizarse fuera del horario laboral. El 30,6% opina que es mejor en horario compartido y el 20,5% se inclina por su realización íntegra en horario laboral. En relación con este resultado, es interesante llamar la atención sobre el hecho de que, en la práctica, los trabajadores de hoteles que han participado en acciones formativas declaran que únicamente en el 7,1% de los casos éstas han tenido lugar íntegramente en horario laboral y en un 10,7% de las ocasiones en horario compartido.

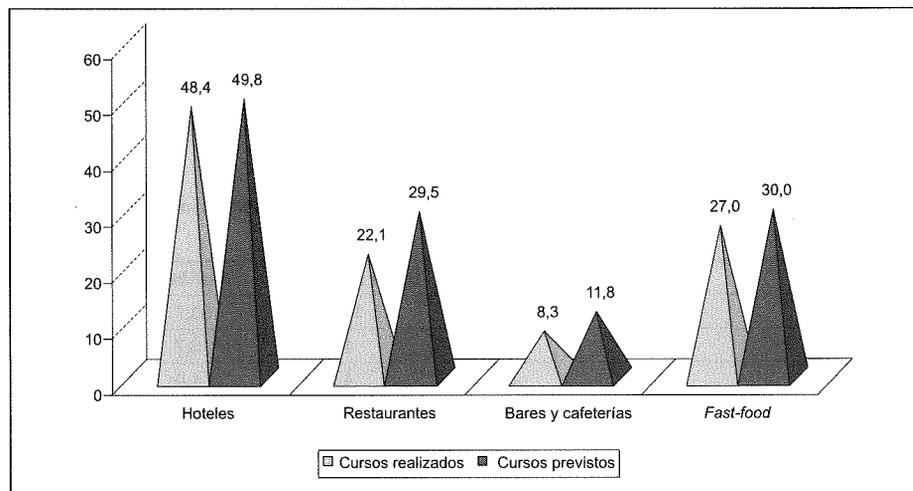
Tabla 20 – Horario que prefieren las empresas para la realización de cursos de formación continua según tipo de establecimiento. En porcentajes horizontales

	Horas de trabajo	Parte en horas de trabajo y parte no	Fuera del horario de trabajo
Hoteles	20,5	30,6	48,9
Restaurantes	15,8	11,9	72,3
Bares y cafeterías	28,3	4,3	67,4
Fast-food	25,7	33,8	40,5
Total	34,8	27,1	52,8

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

c) Reducida oferta formativa y escasa participación de los trabajadores

— *Reducida oferta formativa.* Si lo comparamos con los resultados del sector de hoteles, el sector de la restauración ofrece el porcentaje más bajo de actividad en materia de formación. Sólo uno de cada cinco restaurantes ha realizado alguna actividad formativa; en el caso de las empresas de comida rápida, el porcentaje se eleva a una de cada cuatro; y en los bares y cafeterías se obtienen los resultados más pobres, pues únicamente una de cada doce empresas ha organizado algún tipo de curso (gráfico 11). En los restaurantes, los cocineros, camareros y *barmans* son los que menos acciones formativas han realizado, aunque paradójicamente eran los que más insatisfechos estaban respecto a los estudios recibidos. No obstante, en las previsiones se apunta la corrección de esta situación.

Gráfico 11 – Empresas de hostelería que han realizado o tienen previsto realizar cursos de formación. En porcentaje

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

Casi la mitad de las empresas hoteleras estudiadas ha organizado cursos en los últimos tres años. El área donde más se ha formado ha sido alimentación y bebidas (54,5%), seguida de comercial (51,5%), alojamiento (44,8%) y administración (39,7%). Por puestos, los más olvidados son conserje, limpiadora y encargada de lavandería y lencería. Los que han tenido una mayor cobertura son aquellos con una mayor especialización: jefe de partida, sumiller y jefe de rango. Las previsiones para los próximos tres años muestran un ligero incremento, que afectará a todas las áreas y en especial al departamento comercial.

— *Desigual participación de las empresas en la financiación de los cursos.* También en este aspecto es en el sector de restauración donde se obtienen los niveles más bajos: únicamente el 6,7% de los restaurantes y el 18% de los bares y cafeterías afirma asumir el coste de la formación. Sin embargo, el 53,7% de los establecimientos de comida rápida financia los cursos de sus empleados. Esta diferencia tan abismal se explica porque la mayoría forma parte de grandes cadenas, con un planteamiento estratégico y empresarial muy definido. Esa misma escala empresarial resulta determinante en el hecho de que en los hoteles el porcentaje de cursos financiados con fondos propios de las empresas alcance un 32,6%, superior al de los cursos financiados con fondos públicos (tabla 21).

— *Mejorar y ampliar conocimientos, la utilidad más valorada.* Lo que los trabajadores entrevistados valoran más es la mejora y ampliación de conocimientos (19%), seguida por la adquisición de una mayor especialización en el desarrollo de sus funciones (12%). Destaca la escasa o nula importancia que le otorgan a la formación como instrumento para mejorar las condiciones laborales o las expectativas de promoción en la empresa, así como el elevado número de entrevistados que no saben identificar utilidades (tabla 22).

Los sindicatos señalan que esta situación responde a la nula confianza que el trabajador tiene en que el empresario valore adecuadamente la formación y la tenga en cuenta a la hora de promociones o mejoras salariales.

Tabla 21 – Financiación de los cursos de formación continua por tipo de establecimiento. En porcentajes verticales

	Hoteles	Restaurantes	Bares y cafeterías	Fast-food	Total
La empresa	32,6	6,7	18,0	53,7	23,6
El trabajador	3,6	2,6	1,6	3,7	3,0
Ambos	4,5	3,1	4,9	1,9	3,8
Fondos públicos	31,7	19,2	18,0	16,7	24,0
NS/NC	16,7	66,3	54,1	20,4	39,5
Otros	10,9	2,1	3,3	3,7	6,0

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

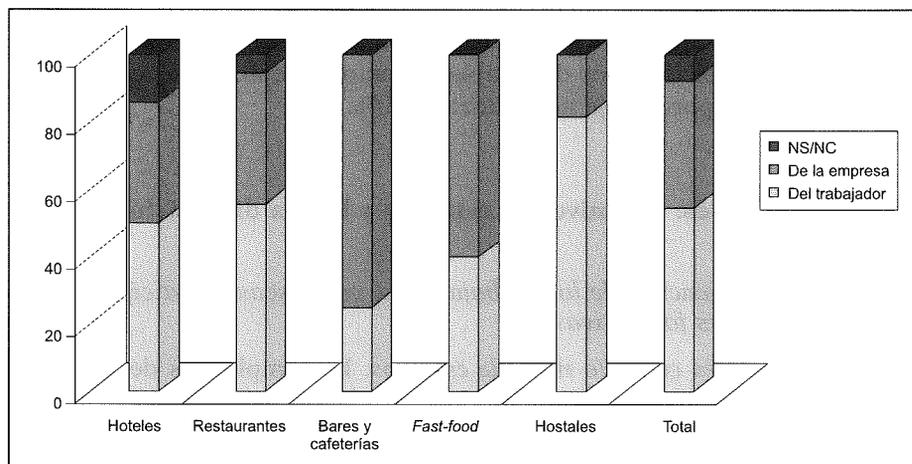
Tabla 22 – Utilidades de los cursos de formación continua según los trabajadores participantes por tipo de establecimiento. En porcentajes horizontales respecto al total de respuestas

	Mejorar/ampliar conocimientos	Mayor especialización	Mayor capacitación	Mejorar las condiciones laborales	Expectativas de promoción en la empresa	Nada	NS/NC
Hoteles	16,9	8,5	8,5	6,8	1,7	3,4	54,2
Restaurantes	18,2	12,1	3,0	6,1	–	3,0	57,6
Bares y cafeterías	16,7	5,6	5,6	5,6	5,6	–	61,1
Fast-food	25,0	16,7	0,0	0,0	8,3	–	50,0
Hostales	26,3	26,3	10,5	5,3	5,3	–	26,3
Casas rurales	–	–	–	–	–	–	100,0
Total	19,0	12,0	6,3	5,6	2,8	2,1	52,1

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

Recuérdese que los trabajadores de este sector pensaban que la condición primordial para participar en los cursos de formación era conseguir beneficios laborales, por lo que la escasa valoración que en la práctica conceden a esta utilidad puede suponer un factor de desmotivación a la hora de decidir su participación en una acción formativa. Los empresarios, sin embargo, consideran que este efecto no es inmediato y que la formación facilita la consecución en el medio y largo plazo de mejoras en las condiciones laborales.

— *Las materias relacionadas con las técnicas propias del puesto son las que prevalecen en los contenidos formativos de los cursos en los que han participado los trabajadores.* En la restauración los cursos de especialización

Gráfico 12 – ¿De quién parte la iniciativa de asistir al curso de formación? En porcentaje

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

más citados han sido los de cocinero, camarero y sumiller. En los hoteles, se relacionan principalmente con atención al cliente, idiomas, comercialización y cocina.

— *La iniciativa en la realización del curso corresponde al trabajador en hoteles y restaurantes y a la empresa en bares y cafeterías y fast-food.* En los hoteles y restaurantes alrededor de la mitad de los trabajadores entrevistados han tomado por sí mismos la iniciativa de participar en acciones formativas (gráfico 12). En los bares y cafeterías, únicamente el 25% de los trabajadores entrevistados ha asistido al curso por propia iniciativa y el 40% en el caso de las empresas de comida rápida. Esta situación está estrechamente relacionada con el tipo de puesto: la iniciativa suele corresponder a la empresa en los puestos de base y al trabajador en los puestos de dirección.

— *El 70% de los cursos se han realizado a partir de 1993.* En los restaurantes, la cifra se eleva al 66% de las acciones formativas; en los bares y cafeterías y en las empresas de comida rápida, estos porcentajes alcanzan el 75% y el 80%, respectivamente. La hotelería presenta una proporción inferior a la del resto de los sectores, debido fundamentalmente a que un 25% de los trabajadores entrevistados no ha sabido ubicar en el tiempo el curso realizado. Más del 80% de las acciones formativas desarrolladas en estos sectores ha tenido lugar a partir del citado año, coincidiendo con la puesta en marcha de los primeros programas de formación continua de la FORCEM. Esto muestra la influencia que este hecho ha tenido en el desarrollo de la formación continua en las empresas del sector.

— *Adecuación de los contenidos formativos a las necesidades del puesto.* Tal como hemos señalado, la principal condición que a juicio de los trabajadores deben reunir los cursos es su adecuación al puesto de trabajo. A la vista de los resultados de la encuesta, la idoneidad de los cursos al trabajo realizado es adecuado o muy adecuado para alrededor del 90% de los trabajadores en todos los tipos de establecimiento, excepto en las casas rurales, donde dicho porcentaje no alcanza el 70%.

Agencias de viajes: alto nivel de estudios y buena disposición empresarial

a) Alta cualificación de los trabajadores, pero escasa participación en las acciones formativas

— *Trabajadores con alto nivel de estudios.* Los empleados de las agencias de viajes son los que mayor nivel de estudios poseen: el 44,2% ha realizado estudios universitarios y el 53,5% ha cursado estudios medios. En las áreas técnica y comercial predominan los trabajadores con estudios medios y los titulados universitarios en la administrativa.

— *Reducida participación de los trabajadores en programas de formación.* Sólo un 6,5% ha participado en algún curso de formación continua y un 19,5% en alguno de formación ocupacional.

— *Una limitada mayoría de trabajadores se declara partidario de aumentar su formación.* La voluntad de los trabajadores de participar en programas de formación es algo mayor que en la hotelería. El 47,2% se manifiesta dispuesto a participar en acciones formativas, frente a un 36,1% que se declara abiertamente contrario.

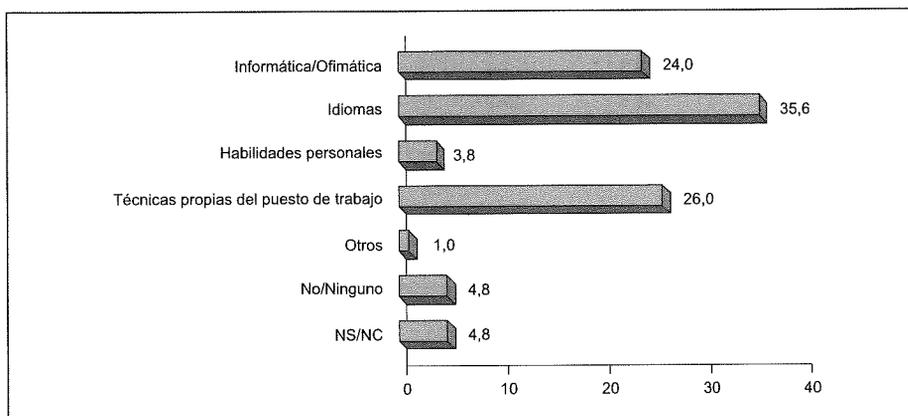
— *Las principales condiciones para la formación son la relación con el puesto y la financiación por parte de la empresa.* El 61,5% de los trabajadores de las agencias de viajes destaca que el curso debe estar financiado por la empresa y el 59% que se relacione con el puesto de trabajo actual. La realización del curso fuera de la jornada de trabajo tampoco parece suponer un problema para la participación, dado que esta condición es considerada poco o nada importante por un 33% de los casos.

— *Déficit de idiomas.* A la hora de valorar sus propias carencias, los trabajadores consideran que la principal es el conocimiento de idiomas (gráfico 13). Después se sitúan las técnicas relacionadas con el puesto y la informática. También, al igual que ocurría en el caso de la hostelería, la importancia que los trabajadores otorgan a los idiomas es significativamente superior a la que le otorgan las empresas.

b) Buena disposición hacia la formación por parte de las empresas

— *Predominio moderado de la experiencia.* Las agencias de viajes valoran de forma similar a las empresas de hostelería la importancia de la experiencia y la formación. La mitad de ellas considera que la experiencia

Gráfico 13 – Principales carencias formativas de los trabajadores de las agencias de viajes según los propios trabajadores. En porcentaje



Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

debe prevalecer sobre la formación, mientras la otra mitad se divide entre los que hacen prevalecer la formación sobre la experiencia (14%) y los que se decantan por el equilibrio entre ambas condiciones (36%). Las agencias de viajes otorgan una especial importancia a la formación para los puestos de administrativos y técnicos de administración, mientras que la experiencia adquiere el máximo valor para los forfetistas y los comerciales.

— *Máxima satisfacción con la formación recibida por los trabajadores.* Las agencias de viajes son las que mayor satisfacción manifiestan con la formación de sus trabajadores, lo que parece lógico si tenemos en cuenta su elevado nivel de estudios. Pero esto no significa que consideren innecesaria la formación continua de sus empleados. Al contrario, presentan la mayor disponibilidad hacia la realización de acciones de capacitación en todos los aspectos analizados.

— *Prioridad de la informática/ofimática en la formación.* Las agencias de viajes sienten una clara preocupación por la informática en todas las áreas del negocio (tabla 23). Esta necesidad tiene una clara justificación si tenemos en cuenta que en la informática y en las nuevas tecnologías de las telecomunicaciones se sustenta una gran parte de su actividad. Una estrecha alianza con las nuevas tecnologías de las telecomunicaciones resulta clave para la supervivencia de este sector. Tras la informática, a una gran distancia, se sitúan las técnicas específicas relacionadas con el puesto de trabajo y los idiomas. Éstos adquieren especial significación en el personal de mostrador, y las técnicas específicas del puesto, en el área de administración. Al igual que ocurre en la hostelería, se considera poco necesaria la

Tabla 23 – Necesidades de formación de los empleados de agencias de viajes según puestos de trabajo. En porcentajes horizontales

	Informática/ ofimática	Idiomas	Habilidades personales	Técnicas propias de su puesto de trabajo	Otros
Técnica o de producto					
Forfetista	64,3	7,1	–	21,4	7,1
Mostrador	48,5	27,9	1,5	20,6	1,5
Receptivo	73,7	10,5	–	15,8	–
Total Técnica	55,5	21,8	1,0	19,8	2,0
Administración					
Administrativo	53,2	21,9	3,1	18,8	3,1
Técnico	50,0	20,0	–	30,0	–
Director	37,7	23,0	3,3	32,8	3,3
Total Administración	43,7	22,3	2,9	28,2	2,9
Comercial	66,7	16,7	–	16,7	–
Total	50,5	21,8	1,9	23,6	2,3

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

formación en habilidades personales del trabajador, dato que demuestra el desconocimiento de estas empresas de la importancia de este aspecto básico para la mejora de la calidad.

— *Abiertas a la formación en horario laboral.* Las agencias de viajes vuelven a mostrar en este punto una mejor disposición hacia la formación, que se pone de manifiesto en el hecho de que el 37,3% de las empresas encuestadas opte por la formación en horario laboral, frente a un 32,8% que considera que debe realizarse fuera de la jornada de trabajo y un 29,9% en horario compartido. Estos resultados son corroborados también por los trabajadores que han participado en acciones formativas, quienes declaran que en el 76,9% de los casos éstas han tenido lugar íntegramente en horario de trabajo.

c) Amplia oferta formativa

— *Mayor compromiso formativo y financiero de las empresas.* Las agencias de viajes son las empresas que en mayor medida declaran haber realizado acciones formativas en los últimos tres años. El 57,8% de las empresas entrevistadas así lo ha manifestado (tabla 24). Las previsiones para los próximos tres años apuntan hacia un ligero incremento, elevando el porcentaje al 60% del conjunto de empresas. Los puestos que en mayor medida se han visto cubiertos por estas acciones formativas son: comercial (81,8%), mostrador (66,7%) y forfetista (64,3%). En los próximos años se prevé continuar esta tendencia, con una disminución en las acciones diri-

Tabla 24 – Cursos realizados en los tres últimos años y previsiones para los tres próximos, según puesto. En porcentajes horizontales

	Últimos 3 años			Próximos 3 años		
	Sí, en la empresa	Sí, en un centro de formación	No	Sí, en la empresa	Sí, en un centro de formación	No
Técnica o de producto						
Forfetista	42,9	21,4	35,7	28,6	21,4	50,0
Mostrador	25,0	41,7	33,3	31,4	34,3	34,3
Receptivo	28,6	19,0	52,4	27,3	27,3	45,5
Total Técnica	28,0	34,6	37,4	30,2	31,1	38,7
Administración						
Administrativo	16,1	35,5	48,4	28,1	37,5	34,4
Técnico	16,7	16,7	66,7	18,2	27,3	54,5
Director	25,0	28,1	46,9	27,4	24,2	48,4
Total Administración	21,5	29,0	49,5	26,7	28,6	44,8
Comercial	27,3	54,5	18,2	45,5	45,5	9,1
Total	24,9	32,9	42,2	29,3	30,6	40,1

Fuente: Encuesta Fundación Encuentro. CECS, 1998.

gidas a los forfetistas (50%) y un incremento en las destinadas a los administrativos (65,6%).

Un nuevo dato que corrobora la mayor atención que las agencias de viajes prestan a la formación lo encontramos al analizar el origen de la financiación de los cursos. El 58,4% de los cursos organizados han sido financiados por las propias empresas.

— *La utilidad más valorada es la mayor especialización en el puesto de trabajo.* Los trabajadores de las agencias de viajes consideran que los cursos en los que han participado les han ayudado a incrementar el nivel de especialización en las funciones que desarrollan. Al igual que ocurría en los sectores de hostelería, también éstos otorgan una escasa o nula importancia a la formación como instrumento para mejorar las condiciones laborales o las expectativas de promoción en la empresa. Destacamos el elevado porcentaje de trabajadores entrevistados –el más alto de todos los sectores analizados– que no han sabido identificar alguna de las utilidades propuestas.

— *La formación ocupacional responde mejor a las necesidades de formación de las empresas.* La especialidad de los cursos de formación continua a los que han asistido los trabajadores de las agencias de viajes se ha centrado en contabilidad, atención al cliente y turismo. En la formación ocupacional las principales áreas de especialización han sido guías turísticos, informática y sistemas computerizados de reservas. Los resultados muestran que los cursos de formación ocupacional realizados por los empleados responden mejor a las necesidades de formación que planteaban las empresas, orientadas principalmente a la informática.

— *La iniciativa corresponde al trabajador.* El 61,5% de los trabajadores entrevistados ha tomado la iniciativa de participar en acciones formativas, porcentaje superior al del resto de los sectores. Esto indica una mayor conciencia de los trabajadores de las agencias de viajes de la necesidad de la formación y la influencia de su superior nivel de estudios.

— *Prácticamente la totalidad de los cursos se han realizado a partir de 1995.* El 92% de los cursos en los que han participado los trabajadores de las agencias de viajes se ha realizado a partir de 1995, año en el que comienzan a desarrollarse acciones de formación en el marco de la FORCEM destinadas al sector de agencias de viajes. Este hecho evidencia el importante impulso que ha adquirido la formación en los últimos años y la precariedad en la que los sectores analizados han estado sumidos durante décadas, así como el importante papel que ha desempeñado la FORCEM en este cambio de rumbo.

— *Adecuación de los contenidos formativos a las necesidades del puesto.* Según los datos de la encuesta, en el 90,9% de los supuestos los cursos de formación son adecuados o muy adecuados al trabajo realizado.