

Seminario “El trabajo se transforma”

El sector turístico y el *low cost*

(Síntesis de la sesión del 17 de febrero de 2022)

La Fundación Pablo VI acogió la tercera sesión del seminario permanente “El trabajo se transforma” dedicada al sector del turismo con ponencia de Inma de Benito¹ y un comentario de Agustín Blanco². Al introducir a los intervinientes, el director del seminario indicó que la mención de *low cost* en el título de la sesión no se refiere tanto a la actividad del sector como tal, cuanto al hecho del espectacular abaratamiento del transporte que ha transformado la demanda turística en los últimos años.

Inma de Benito comenzó recordando que el turismo es un sector estratégico para la política económica de España, y también para el empleo. La relevancia social y económica del turismo en España se confirma con los datos. Por cada euro invertido en el sector se generan 1,96 en el resto de los sectores y por cada empleo en turismo se crean 1,4 en los otros. Además de estas cifras, el parón impuesto por la pandemia ha puesto de manifiesto el peso considerable del turismo en la actividad del país y, en particular, en el trabajo.

Desde la segunda mitad del siglo XX España se ha convertido en un destino de referencia mundial, unas características que hacen del país un “exportador de conocimientos”. España cuenta con uno de los primeros aeropuertos de Europa (Madrid-Barajas), y con cadenas hoteleras punteras en todo el mundo y entre las mejor valoradas por los usuarios.

Los datos macroeconómicos evidencian que el turismo aporta entre un 12 y un 13 % del PIB nacional y consigue equilibrar, año tras año, la balanza de pagos del país.

En relación con el empleo, el turismo es considerado un “sector tractor”, puesto que tiene una gran capacidad para generar puestos de trabajo. Además, pone en valor el papel de la mujer, con un 53 % de empleadas, y el de los jóvenes, que

¹ Directora del departamento Turismo, Cultura y Deporte, CEOE.

² Director de la Cátedra J. M. Martín Patino de la Cultura del Encuentro, Universidad Pontificia Comillas.

suponen el 21 % de las plantillas (por encima de la media española en ambos casos).

Pero no todo son luces. Inma de Benito enumeró los principales retos del sector turismo en España:

- Existe una microsegmentación que hace frágil el tejido empresarial. Las posibles fusiones necesitan de un entorno administrativo más ágil.
- La estacionalidad y la localización. El empleo turístico viene marcado por factores externos como los periodos de vacaciones escolares. Los esfuerzos por reducir la temporalidad en el empleo, incluidos los de la nueva reforma laboral, no pueden obviar esta realidad. Por ello, el sector necesita diversidad para encontrar un equilibrio.
- La dependencia excesiva de tres países de procedencia de los turistas: Reino Unido, Alemania y Francia.
- La necesidad de buscar un mayor equilibrio entre cantidad y calidad; las reformas tendentes a una mayor calidad no deberían mermar la capacidad actual para la recepción masiva de visitantes.
- Aunque el turismo tiene una parte de servicio “analógico” muy importante, las empresas tienen que hacer un esfuerzo por encontrar en la digitalización un aliado en procesos que puedan ser automatizados o adaptados a los nuevos hábitos de consumo.
- Buscar una sostenibilidad medioambiental, pero también social y económica.
- El turismo necesita atraer talento y eso es difícil de conseguir cuando el sector sufre una degradación en su estatus social y una imagen ligada a la precariedad.

Inma de Benito explicó que la evolución del turismo pasa por la atracción de talento, puesto que es una palanca de transformación. Sin embargo, las condiciones del sector, especialmente duras, provocan una reticencia de este capital humano, que se agrava por diversos factores.

Uno de ellos es un marco laboral complejo marcado por una gobernanza multinivel que se traduce en una negociación colectiva estatal, provincial e incluso inferior. La situación educativa tampoco ayuda. La formación no reglada, que se obtiene en el propio puesto de trabajo, no tiene reconocimiento formal. Esto deriva en una inadecuación entre personas muy cualificadas en puestos que no la requieren y

viceversa. Frente a esta realidad, es necesaria una orientación basada en la atracción de talento, su evolución y su retención. Para ello es necesario generalizar la evaluación del trabajo, algo poco difundido en la realidad española en prácticamente todos los sectores.

El empleo y la formación en el sector turístico se enfrentan a algunos retos importantes después de la pandemia. Inma de Benito enumeró los más destacados, comenzando por la necesidad de encontrar un equilibrio entre los actores públicos y privados implicados en las experiencias turísticas. Respecto a la formación, es importante medir su rentabilidad y desechar la práctica que consiste en invertir muchos recursos sin pararse a analizar las necesidades concretas y adecuar así la formación con la realidad del mercado de trabajo. Por último, es necesario centrarse en la seguridad ocupacional y en la estabilidad de aquellos a los que se quiere retener como trabajadores del sector.

Terminó su intervención Inma de Benito con una serie de conclusiones:

- Las estrategias formativas deben partir del diagnóstico de las necesidades del sector turístico y entendiendo su complejidad.
- Es necesario llegar a las pymes, muy importantes en el turismo, y no buscar soluciones que solo alcancen a las grandes empresas.
- Buscar una mejora en la colaboración y el proceso de relación entre los actores públicos y privados.
- Desarrollar un marco laboral que busca un equilibrio entre la estandarización y la flexibilización.

Si la ponencia de Inma de Benito se centró en la oferta turística, el comentario de Agustín Blanco puso el foco en una demanda que también vive su propia transformación y que puede analizarse desde la sociología.

Citando la obra de Marco d'Eramo, *El selfie del mundo. Una investigación sobre la edad del turismo*, se puede llegar a decir que vivimos en “la edad del turismo” y que la pandemia solo ha hecho que confirmar esta rotunda afirmación. La situación de “cero turismo” derivada de la Covid ha supuesto la paralización de un alto porcentaje de la actividad económica.

El turismo se ha convertido en un sector fundamental en las sociedades desarrolladas gracias a factores como la revolución de los transportes y la aparición de las vacaciones remuneradas. Así, se ha evolucionado desde un

entretenimiento para las élites hacia una necesidad básica. Tanto es así que algunos análisis sobre exclusión social ya valoran la imposibilidad de tener una semana de vacaciones fuera de casa como uno de los factores determinantes de pobreza relativa.

Hoy en día se identifica el turismo con la libertad. Incluso las personas que disfrutan de las mejores condiciones laborales consideran que el trabajo no les satisface totalmente, hace falta algo más que aporta el turismo. De ese modo, ocio y negocio se convierten en dos caras de una misma moneda.

Esta “masificación” del turismo también puede degenerar. Agustín Blanco concluyó su comentario haciendo referencia a los riesgos de convertir determinados barrios o ciudades en parques temáticos. Ciudades como Barcelona o Venecia ya sufren un impacto social derivado del turismo masivo.

En el debate que se abrió a continuación, se hizo hincapié en aspectos de un modelo turístico español de “sol y playa” que se remonta a los años del desarrollismo económico y que se caracteriza por bajas remuneraciones y empleo precario. El nivel medio bajo de los salarios del sector es una realidad, pero otros hacen notar que la estadística no tiene en cuenta el empleo que se genera en la periferia del turismo, que no existiría sin su actividad, y en el que hay perfiles de elevada cualificación (consultoría, marketing, ingeniería, informática, gestión y planificación). Se habló de la “plataformización”, una fórmula contractual que afecta a otras industrias y que también está presente en el turismo, donde puede agravar la precariedad.

Algunos señalan una contradicción insoluble en el desarrollo masivo del turismo: un futuro en el que gran parte de la población pueda hacer un viaje “al otro lado del mundo” una vez al año parece del todo inviable, especialmente desde el punto de vista medioambiental y energético.

Consecuencia de la masificación y de la prioridad dada al turismo por muchas autoridades públicas, se advirtió del peligro que corren algunas ciudades de “expulsar” a sus habitantes por la subida de los precios de la vivienda y el alquiler derivados del turismo y por convertir los centros en lugares poco habitables. El peligro existe también para zonas rurales, donde los habitantes fijos no gozan de la protección que tiene el turismo para mantener sus actividades tradicionales.

En el contexto de la digitalización y su influencia en el futuro del trabajo, se evidenció una realidad: el turismo es un sector muy protegido ante esa revolución puesto que cuenta con factores que no se pueden digitalizar, como la mera presencia en un lugar. Sin embargo, tecnologías en desarrollo, como la realidad aumentada o el “metaverso”, abren nuevos caminos que pueden suponer, en no demasiado tiempo, un nuevo competidor en el mercado. Esta posibilidad no tan remota de viajar sin salir de casa llevó a algunos participantes a hablar de una “deriva distópica” aunque, ciertamente, no se pueda ignorar.

Mientras tanto, la digitalización ya está revolucionando el trabajo en el sector y la posibilidad de alquilar pisos turísticos, organizar viajes o contar con aplicaciones que hacen de guía turístico ya están provocando que el incremento del número de turistas no suponga un mayor número de empleados. Se sugirió que se debería introducir la robotización de tareas rutinarias y penosas, como ha ocurrido por ejemplo en la industria automotriz, lo que supondría una mejora cualitativa del empleo turístico.

Haciendo referencia a la actualidad reciente, varios intervinientes se preguntaron sobre los efectos del aumento del salario mínimo interprofesional sobre la media salarial baja del sector. Algunos temen que ello tenga un efecto contraproducente, reduciendo la contratación y la oferta de servicios en la situación actual donde muchas microempresas del sector se encuentran en situación delicada. Inma de Benito hizo un llamamiento en favor de la negociación libre entre empresas y sindicatos, frente al intervencionismo estatal, y teniendo en cuenta una gran variedad de situaciones en el sector. La reciente reforma laboral tiene aspectos positivos en lo que concierne la estacionalidad – que es connatural del sector – al introducir la figura del contrato fijo discontinuo. También pegados a la actualidad, algunos miembros del comité de expertos preguntaron por la negativa del gobierno español a autorizar un PERTE (Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica) dentro del marco de iniciativas para reactivar la economía española con fondos europeos después de la pandemia.

Inma de Benito explicó que la CEOE defendía esta propuesta, pero que la propia microsegmentación del sector hizo que se dudase de la posibilidad de aplicar esta fórmula para generar un efecto tractor en la economía. Sin embargo, se está trabajando en una idea similar, aunque con otro nombre: una estrategia nacional

en torno al sector turístico para vincular otras estrategias subsectoriales que mejoren la competitividad del conjunto.

El debate sugiere que se plantee una iniciativa aún más ambiciosa, que no se limite a los aspectos económicos y sociales del turismo, sino que pretenda diseñar un nuevo modelo, un nuevo “libro blanco” del sector, en el que se aborden también aspectos culturales y educativos, y que incluya medidas concretas como: el impulso de municipios de turismo interior, la reconversión de destinos maduros, mejorar la competitividad empresarial en la España vaciada, y adecuar el capital humano a las necesidades.

En conclusión, se formula la pregunta siguiente, que queda abierta: la transformación del sector turístico ¿depende en primer lugar de la oferta y, por consiguiente, del trabajo? ¿O se condicionará más bien por la evolución de la demanda? En cualquier caso, el cambio del sector turístico ofrece extraordinarias oportunidades de iniciativa en un país tan rico en cultura y en clima y tan atractivo como el nuestro, ante unos grandes números de visitantes que, poco a poco, se vuelven más exigentes en calidad.

Listado de asistentes en la sesión del 13 de enero de 2022

1. Javier Anitua Echeverría, ex socio de Russell Reynolds
2. Txetxu Ausín Díez, Científico Titular, Instituto de Filosofía, CSIC
3. Jesús Avezuela Cárcel, director general de la Fundación Pablo VI
4. Agustín Blanco, director de la Cátedra J. M. Martín Patino de la Cultura del Encuentro, Universidad Pontificia Comillas
5. José Luis Calvo Salanova, director de Inteligencia Artificial, Sngular
6. Nuria Chinchilla, profesora de Dirección de Personas en las Organizaciones y titular de la Cátedra *Carmina Roca y Rafael Pich-Aguilera* Mujer y Liderazgo, IESE
7. Inma de Benito, directora del departamento Turismo, Cultura y Deporte, CEOE
8. Paul Dembinski, economista, Observatoire de la Finance, Ginebra

9. Lorenzo Fernández Franco, catedrático de Sociología, Universidad Complutense
10. Fernando Fuentes, subdirector general, Fundación Pablo VI
11. Santiago García Echevarría, Catedrático em. de Política Económica de la Empresa, Instituto de Dirección y Organización de Empresas y profesor Honorífico de la Universidad de Alcalá
12. Raúl González Fabre, profesor, Universidad Pontificia Comillas
13. Mariano Guindal, periodista, La Vanguardia
14. Arturo Lahera, profesor titular de Ergonomía y Sociología del Trabajo, UCM
15. Enrique Lluch Frechina, economista, Universidad CEU Cardenal Herrera
16. Francisco Javier López Martín, exsecretario general, CCOO Madrid
17. Francisco Martínez Delgado, empresario, Fundación Centesimus Annus
18. Olga Martínez Moure, Profesora Doctora de la UDIMA y Profesora Asociada de la UCM
19. Melania Moscoso, Investigadora en el Instituto de Filosofía, CSIC
20. Juan Luis Paramio Salcines, profesor titular, Universidad Autónoma de Madrid
21. Alfredo Pastor, economista, profesor emérito IESE
22. María Elena Sanz Isla, directora general de Personas y Organización de Mapfre
23. Domingo Sugranyes Bickel, director del seminario
24. José Luis Zofío, Catedrático de Fundamentos del Análisis Económico, Universidad Autónoma de Madrid