

**Informe monográfico de seguridad
y salud laboral**

en el
sector

T

Turístico

T

**Informe monográfico de seguridad
y salud laboral**

en el
sector

Turístico

T

EDITA Y DIVULGA	Consejería de Empleo. Junta de Andalucía
ELABORA	Consejería de Empleo. Junta de Andalucía
PARTICIPA	Innovación y Desarrollo Internacional Consultores S.L.
DISEÑO	37grados
IMPRESIÓN	Coria Gráfica S.L.

DEPÓSITO LEGAL: XX-XXXXXXX

Recomendada la impresión en Papel Reciclado 

La Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía prioriza la utilización de materiales y procesos respetuosos con el medio ambiente en la elaboración de sus productos. De esta manera mantiene los compromisos adquiridos en su Política de Calidad y Medio Ambiente y recogidos en su Manual de Gestión Integrado.

Copyright: © 2010
Consejería de Empleo. Junta de Andalucía

Todos los derechos reservados.

Esta publicación tiene fines exclusivamente educativos.
Queda prohibida la venta de este material a terceros, así como la reproducción total o parcial de sus contenidos sin autorización expresa de los autores y del Copyright.
El uso del lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre mujeres y hombres forma parte del ideario de la Consejería de Empleo.

Sector Turístico

Prólogo	01
1. Introducción.	03
2. Descripción del sector.	07
2.1. Hostelería.	11
2.2. Restauración.	12
2.3. Agencias de viajes y asimilados.	13
3. El sector turístico en Europa.	15
3.1. Dimensión del sector turístico en Europa.	17
3.2. Alojamientos turísticos en Europa.	20
3.3. El empleo en el sector turístico europeo.	21
4. El sector turístico en España.	31
5. El sector turístico en Andalucía.	37
5.1. La actividad turística andaluza.	39
5.2. El tejido empresarial del sector turístico en Andalucía.	46
5.3. El empleo en el sector turístico en Andalucía.	49
5.4. Estrategias y tendencias del sector en Andalucía.	57
6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la industria turística en Andalucía.	63
6.1. Aspectos generales de las condiciones laborales.	65
6.2. Hostelería.	66
6.3. Agencias de viaje.	94
6.4. Turismo activo - turismo deportivo.	95
7. Glosario de términos.	99
8. Bibliografía.	105

El presente informe constituye el sexto volumen de una serie de trabajos que viene desarrollando la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía sobre las características fundamentales que presentan diversos sectores productivos en nuestra región, así como las cuestiones relativas a la seguridad y salud laboral en relación con los diferentes procesos y actividades que se desarrollan en ellos.

En este caso el sector objeto de análisis es el sector turístico, sector estratégico para la economía de Andalucía históricamente, desde que en las décadas de los 50 y 60 del pasado siglo se comenzara a desarrollar la actividad turística enfocada en el turismo de sol y playa. La evolución del producto turístico andaluz ha sido muy positiva en los últimos tiempos, adecuándose a las preferencias de los clientes, por lo que se ha producido una profunda diversificación: turismo interior, turismo rural, turismo natural, deportivo, de ocio, etc. La actividad turística andaluza es además dinamizadora de muchas otras actividades económicas, como son los servicios aeroportuarios, transporte de viajeros y mercancías, alquileres de vehículos y otros.

En el año 2009 el sector turístico andaluz empleaba 331.104 personas lo que supone el 11,3% de los empleos de la Comunidad Autónoma, y un 15,4% del empleo turístico total nacional, ocupando el tercer puesto a nivel nacional en volumen de empleo tras Cataluña y Madrid. Se trata además de un sector muy proclive al autoempleo, donde el 23,2% de las personas trabajadoras del sector son autónomos.

Como todos los trabajos que comprende la colección, este informe tiene la finalidad de difundir los aspectos más relevantes que tiene el sector y mostrar las cuestiones fundamentales a considerar en relación con la prevención de los riesgos laborales presentes en él, así como contribuir al desarrollo de una actividad que se considera “estratégica” dentro de nuestro territorio.

Para su presentación, el informe se estructura en seis capítulos principales. Tras una breve introducción al sector en cuestión, en el segundo capítulo se aborda la tipología de las diferentes industrias pertenecientes al mismo.

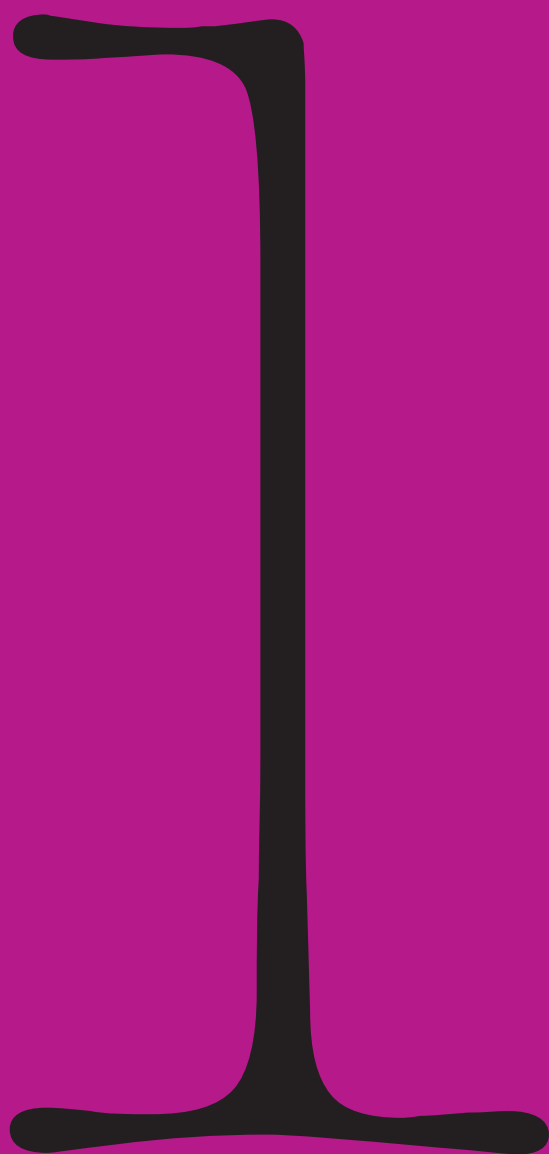
Del capítulo tercero al quinto se exponen las principales magnitudes económicas de la industria turística desde el punto de vista europeo, nacional y regional respectivamente. En estos apartados se describe la distribución territorial de la producción, el volumen de facturación, el empleo y la evolución de ambas magnitudes en los últimos años, finalizando el capítulo quinto con una descripción de los retos y perspectivas de futuro del sector en nuestra región.

Por último, el capítulo sexto del informe concentra el segundo gran bloque de contenidos que se centran en el análisis de las diferentes actividades que las empresas del sector desarrollan, así como las cuestiones relacionadas con las condiciones de trabajo y los aspectos de seguridad y salud laboral más destacados. En este caso, y dada la amplitud del sector, se han seleccionado los subsectores y actividades más representativos en términos de empleo con objeto de realizar una descripción de las actividades y una identificación de los riesgos laborales asociados a ellas, aunque sin pretender realizar una evaluación, ni un catálogo exhaustivo. El objetivo no ha sido otro que el de resaltar los riesgos más importantes del sector y relacionarlos con la definición de tareas, diseño del entorno y puesto de trabajo, condiciones ambientales y otros factores relacionados con las enfermedades profesionales y muy específicos del sector.

El objetivo ha sido poner en disposición de los y las agentes interesados un instrumento de análisis que permita definir actuaciones futuras, tanto desde esta Administración como desde otros agentes económicos intervinientes en el sector, con el objeto de ayudar al desarrollo de este sector estratégico para Andalucía, de forma que siga aportando un alto valor añadido a los productos y a la calidad del empleo andaluz.

Esther Azorit Jiménez

Directora General de Seguridad y Salud Laboral
Consejería de Empleo. Junta de Andalucía



Introducción

Los efectos de la crisis económica y financiera de los últimos años han sido patentes en 2009 en el sector turístico, sobre todo en términos de producción y de empleo. Aunque algunos países industrializados superaban la fase de la recesión a lo largo del año, los efectos no se han hecho sentir en España y Andalucía. La oficina comunitaria de estadísticas, Eurostat, cifró en un 4% el deterioro de la economía del euro en 2009 mientras que para el conjunto de la Unión Europea, la actividad económica registró para todo 2009 una contracción del 4,1%. La economía alemana, que cerró 2009 con una contracción del 5%, registrará en 2010 según el Banco Central de Alemania (Bundesbank) un crecimiento del 1,6%. Asimismo, el Reino Unido consiguió en el cuarto trimestre de 2009 salir de la recesión, después de seis trimestres consecutivos de datos negativos.

Ello ha ocasionado que la demanda turística se haya visto afectada y las llegadas de turistas internacionales a nivel mundial cayeron en un 4%. En Europa aún fue mayor el retroceso, con un descenso del 6%. En España la disminución llegó al 8,7%, aunque el país se mantuviese como tercer destino turístico del mundo y recibiera 52,23 millones de turistas. Aunque parte del deterioro de la demanda turística ha sido motivado, en gran medida, por los efectos de la recesión económica, hay que considerar que el cambio de tendencia en las llegadas de turistas internacionales a España se comenzó a producir en 2005.

Cada vez resulta más evidente la relación existente entre la evolución de las variables económicas en nuestros principales mercados emisores de turismo y los resultados en el sector turístico español y andaluz, aunque la decisión de viajar se basa tanto en la disponibilidad de renta como en la percepción que los propios agentes económicos tengan de la evolución de la economía. Por este motivo es especialmente relevante, además de la realización de análisis de variables estrictamente económicas, tener en cuenta las encuestas de opinión. En este sentido, el indicador de clima económico elaborado por la Comisión Europea resulta especialmente útil.

En el indicador de clima económico, las encuestas de opinión están apuntando a mejoras en la confianza, aunque el gasto en consumo siguió siendo moderado durante el cuarto trimestre de 2009 ya que en los agregados macroeconómicos se aprecia una contribución levemente negativa de la demanda interna. Se presenta por lo tanto un panorama ligeramente contradictorio, ya que aunque la percepción económica es de mejora, no se está produciendo el efecto deseado en el consumo turístico, debido a las incertidumbres de los agentes económicos y al endeudamiento. El proceso de ajuste es largo y el sector turístico se comporta de una manera procíclica, siendo especialmente sensible cuando la economía va bien, pero también cuando se presenta una recesión.

El número de viajes de las y los turistas residentes que tuvieron como destino España

en 2009 fue de 159,04 millones y evolucionó de forma positiva, con un crecimiento moderado del 0,9%. Esto constituye una manifestación de la tendencia a viajar a lugares más próximos a sus hogares por parte del turista. El turismo interno se ha mostrado resistente a la crisis y supone una cierta compensación frente a la caída de la demanda extranjera.

En relación a la situación de Andalucía, es necesario destacar que durante el año 2009 la economía andaluza ha sufrido una recesión del 3,5% (0,1% por debajo de la registrada en el conjunto de España). Este comportamiento ha sido extensible a todos los sectores económicos. Los sectores que han presentado caídas más intensas han sido la industria y la construcción, con un 12,3% y 11,3% respectivamente.

Andalucía ha recibido en 2009 un total de 22,1 millones de turistas, lo que supone en términos relativos una disminución del 12,1% respecto al año anterior. Los ingresos se han estimado en 15.442 millones de euros que suponen una caída de 10,7% real. La fuerte caída del número de turistas ha sido el factor determinante de estas cifras, ya que los incrementos registrados tanto en el gasto medio diario en destino como en la estancia no han sido suficientes para contrarrestar la fuerte caída en el número de turistas, influyendo negativamente en los ingresos por turismo.

La participación del gasto turístico sobre el Producto Interior Bruto de Andalucía, incluyendo la inversión, ha sido estimada

3. El sector Renovables en Europa y en el mundo

en el 11%. La demanda de un bien o servicio por parte de una o un turista no solo afecta a la rama de actividad sobre la que se realiza, también de forma indirecta influye en otras actividades que son proveedoras de ella. Expresado en otros términos, puede hablarse de un entramado de relaciones entre los distintos sectores productivos de la economía andaluza, de tal forma que para satisfacer el requerimiento de un turista en un servicio, no solo se produce un incremento en la producción de éste sino que a su vez tiene efectos indirectos en otros sectores productivos.

Para medir estos efectos y calcular el impacto que tiene el turismo en la economía de Andalucía, la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de La Junta de Andalucía, utiliza el Modelo de Demanda de Leontief¹, basado en el Marco I-O (Input-Output) de una economía. Una vez aplicado el modelo, los resultados para el año 2009 son los siguientes:

Tabla 1. Impacto del turismo en la economía de Andalucía. (En millones de euros).

Año 2009	Efectos totales	Efectos directos	Efectos indirectos
Agricultura, productos forestales y de pesca	648.605	258.460	390.145
Extractivas, energía eléctrica, agua y gas	406.537	88.598	317.939
Industrias básicas	449.474	276.374	173.100
Industria de bienes intermedios	385.714	99.465	286.249
Alimentación y bebidas	1.326.267	598.076	728.191
Textil, confección, cuero y calzado	108.442	77.342	31.100
Manufacturas	177.905	111.272	66.633
Comercio	609.527	9.545	599.983
Construcción	454.862	2.150	452.712
Venta y reparación de vehículos de transporte	99.078	233	98.844
Hoteles	3.315.504	3.264.945	50.558
Restaurantes	4.201.014	4.159.187	41.829
Transportes	926.492	505.009	331.483
Alquiler de vehículos, efectos personales y enseres domésticos	197.716	139.835	57.882
Actividades inmobiliarias	1.840.651	1.437.545	403.106
Actividades recreativas, culturales y deportivas	14.723	3.815	10.908
Otros servicios	1.168.741	7.794	1.160.947
TOTAL	16.331.255	11.129.646	5.201.609

Fuente: **Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, 2010**

En la tabla aparece que, para satisfacer la demanda turística, el esfuerzo productivo de la economía andaluza para atender la demanda directa del turismo ha sido de 11.130 millones de euros. La producción de esta cantidad ha generado unos efectos indirectos de 5.202 millones de euros. Es decir, la actividad turística tiene un efecto multiplicador de 1,47, ya que por cada euro que gasta el turista la economía andaluza genera un valor de 1,47 €.

En el presente trabajo van a describirse las principales áreas de actividad del sector turístico andaluz, contextualizándolo previamente en relación al sector en Europa (Unión Europea) y España, describiendo a continuación las principales actividades del sector, características de las empresas que operan en el mismo, así como su impacto en la economía y empleo de la región. En el último capítulo se realizará un análisis de las condiciones de seguridad y salud laboral que el sector turístico tiene en Andalucía.

1.El modelo desarrollado por Leontief estudia la relación de dependencia entre los sectores productivos en los que se considera dividida la economía de un determinado país o territorio. La producción de un sector se destina a inputs de los sectores productivos y al consumo según la demanda de los consumidores

(familias, estado, exportación...). Para el análisis se suponen conocidas la producción total de cada sector, la cantidad de output de un sector productivo utilizada como input para cada uno de ellos y la demanda final por parte de los consumidores del output de cada sector.

Descripción del sector



Según el listado de actividades económicas, CNAE 2009, en el sector turístico, se encuentran agrupadas las siguientes actividades, definidas con los siguientes códigos:

Tabla 2. Actividades características del turismo.

Códigos	Actividades	Agrupaciones realizadas en el estudio
551	Hoteles y alojamientos similares	Hoteles y alojamientos
552	Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia	
553	Campings	
559	Otros alojamientos	
561	Restaurantes y puestos de comidas	Restauración
562	Provisión de comidas preparadas para eventos	
563	Establecimientos de bebidas	
491	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	Transporte turístico
493	Otro transporte terrestre de pasajeros	
501	Transporte marítimo de pasajeros	
503	Transporte de pasajeros por vías navegables interiores	
511	Transporte aéreo de pasajeros	
522	Actividades anexas al transporte	Otras actividades turísticas
791	Actividades de las agencias de viajes y operadores turísticos	
799	Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos	
771	Alquiler de vehículos de motor	
773	Alquiler de otra maquinaria, equipos y bienes tangibles n.c.o.p.	
900	Actividades de creación, artística y espectáculos	
910	Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales	
920	Actividades de juegos de azar y apuestas	
931	Actividades deportivas	
932	Otras actividades recreativas y de entretenimiento	

Para identificar las actividades relacionadas con el turismo, es necesario destacar que según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

Aunque estudiaremos su impacto en la actividad económica y en el empleo, el sector del transporte turístico en su desarro-

llo como actividad empresarial no presenta elementos diferenciadores sustanciales en el turismo, en realidad puede considerarse una actividad absolutamente auxiliar en relación a la industria turística por prestar una serie de servicios que son accesorios y que no resultan diferenciales ni diferenciadores. El transporte de personas y mercancías se produce de manera preferente por otros motivos diferentes al turismo. Por tanto, la problemática del sector de transportes tiene una problemática y características que no son equiparables a las actividades más directamente relacio-

nadas con el turismo. El presente trabajo se centrará en las actividades de hostelería, restauración y agencias de viajes. La información útil referida al transporte de turistas la utilizaremos para cifrar su impacto en la economía, el empleo y como referencia para registrar las entradas y salidas de viajeros en Andalucía.

El sector turístico ofrece productos (servicios + derechos de uso) a través de las diferentes empresas y diversas organizaciones públicas y privadas. Las principales tipologías de productos turísticos son:

2. Descripción del sector

■ **Turismo de masas:** Es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas de clase media y por tanto no es un tipo de turismo exclusivo para un colectivo. Es el más convencional, pasivo y estacional. Es normalmente menos exigente y especializado.

■ **Turismo individual:** Es aquel cuyo programa de actividades e itinerario son decididos por las y los viajeros sin intervención de operadoras y operadores turísticos.

■ **Parques temáticos:** basado en atracciones turísticas de temas concretos. Se caracteriza por la participación activa de el y la visitante.

■ **Ecoturismo:** basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen los parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.

■ **Turismo Rural:** el desarrollado en el medio rural, cuya principal motivación es conocer las costumbres y las tradiciones del hombre en el mundo rural. Se interesa por la gastronomía, la cultura popular, artesanía.

■ **Agroturismo:** su finalidad es mostrar y explicar el proceso de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.

■ **Agroecoturismo:** es aquel donde el visitante y la visitante se alojan en habitación con estándares turísticos, pero participa de

las labores agrícolas, convive y consume los alimentos con la familia.

■ **Ornitológico:** es el turismo centrado en el avistamiento y observación de aves.

■ **Turismo activo:** Se realiza en espacios naturales, el turismo activo está estrechamente relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que éstos presentan. Las actividades más conocidas de turismo activo son las siguientes:

■ **Ictioturismo:** es la actividad turística centrada en la práctica de la pesca deportiva.

■ **Deportivo:** la principal motivación es practicar algún deporte. Se puede dividir en dos grupos: deporte de exterior y el de interior. También se podría hacer otra subdivisión en función del que practica el deporte, o de quien lo ve.

■ **Aventura:** aquí sólo se practican deportes de riesgo. La persona usuaria de este tipo de turismo suele ser de nivel adquisitivo y cultural alto y de muy buena forma física (rafting, rappel,...).

■ **Espacial:** viajes a espacio. Son sólo para millonarios.

■ **Religioso:** una oferta ligada a lugares o acontecimientos de carácter religioso

de relevancia. Los cuatro núcleos de mayor importancia son Jerusalén, La Meca, Roma y Santiago de Compostela (en este último el Camino de Santiago tiene una doble vertiente deportiva y religiosa).

■ **Espiritual:** su motivación es el recogimiento y la meditación (monasterios, cursos de filosofía oriental, etc.).

■ **Termal o de salud:** está vinculado a los balnearios que ofrecen tratamientos para diversas dolencias (reumatológicas, estrés, dermatológicas, tratamientos de belleza,...). La infraestructura cuenta normalmente con un núcleo principal o instalación termal independiente de las instalaciones hoteleras.

■ **Médico:** está orientado a la realización de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos vinculados.

■ **Turismo Social:** aquel dedicado a la participación en actividades para mejorar las condiciones de las capas de población económicamente más débiles.

■ **Turismo cultural:** aquel que se desplaza por razones de ocio pero con el objetivo preciso de conocer determinados lugares o asistir a determinados acontecimientos relacionados con la cultura.

■ **Turismo de negocios:** Aquel que se desarrolla con objeto o fin de llevar a cabo un negocio o un acuerdo comercial, se desarrolla entre empresas por lo general.

■ **Turismo científico:** Es una modalidad de turismo cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas. En ocasiones existe la necesidad de viajar para observar in situ alguna realidad que es objeto de estudio. El turismo científico en ocasiones se realiza de forma individual o en pequeños grupos para evitar alterar el objeto de estudio en un entorno natural.

■ **Servicios turísticos:** Tienen la consideración de servicios turísticos:

■ Servicio de alojamiento, cuando se facilite alojamiento o estancia a las y los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

■ Servicio de restauración, cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.

■ Servicio de intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por las personas usuarias de servicios turísticos.

■ Servicio de información, cuando se facilite información a las usuarias y usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

■ Servicio de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares.

■ **Información turística:** Es el conjunto de servicios que se ofrecen al o a la turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística a través de informadores e informadoras turística o a través de guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, videotex, etc. La definición incluye aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar, facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

2.1 Hostelería

La Hostelería es una rama del turismo, que brinda el servicio de alojamiento al turista. Puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hostelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que ofrece la estancia al turista durante el viaje.

Los establecimientos hoteleros se dividen en:

■ **Hoteles:** Establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios edificios (o una parte independizada de ellos) constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con accesos, escaleras, ascensores y otras instalaciones de uso exclusivo y que reúna los requisitos técnicos mínimos para cada categoría. Se clasifican en 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas.

■ **Pensiones:** Establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, tienen una estructura y características que les impide alcanzar los requisitos y condiciones exigidas en los hoteles. Se clasifican en 1, 2 y 3 estrellas.

■ **Apartamentos turísticos:** son bloques de apartamentos, casas, bungalows y demás edificaciones similares que, disponen de las necesarias instalaciones y servicios. Se clasifican por categorías en 1, 2, 3 y 4 llaves.

■ **Ciudades de vacaciones:** son aquellas infraestructuras que debido a su situación física, instalaciones y servicios, permiten a la persona usuaria la vida al aire libre, el contacto con la naturaleza y la práctica del deporte en espacios abiertos, facilitándole hospedaje mediante contraprestación económica. Se clasifican en 1, 2 y 3 estrellas.

2. Descripción del sector

■ **Campings:** el camping es un terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para la ocupación temporal por personas que pretendan hacer vida al aire libre con fines vacacionales o de ocio y que pasen las noches en tiendas de campaña (acampada), remolques, caravanas u otros elementos similares fácilmente transportables. Sus instalaciones pueden tener carácter de residencia permanente desde el punto de vista constructivo aunque la Administración puede autorizar construcciones fijas si son destinadas a alojamiento temporal, siempre y cuando se encuentren instalaciones independientes y no superen el 25% de las plazas total del camping. Se clasifican en: lujo, 1ª, 2ª y 3ª categoría.

■ **Time Sharing:** se trata de alojamiento en régimen de aprovechamiento por turnos. Se entiende aquel que atribuye a su titular la facultad de disfrutar con carácter exclusivo durante un período concreto de cada año. Dicha facultad no permite al titular alteraciones en el apartamento ni en el mobiliario.

■ **Establecimientos de turismo rural:** edificaciones ubicadas en el medio rural que, reuniendo características rurales de construcción, antigüedad y tipicidad y desarrollando o no actividades agropecuarias, prestan servicios de alojamiento turístico mediante contraprestación económica. Tienen diversas clasificaciones locales.

■ **Viviendas vacacionales:** unidades de alojamiento aisladas en apartamentos, bungalows, viviendas uniformes y en general cualquier vivienda ofrecida por motivos vacacionales mediante contraprestación económica. En todo caso se referirá al alojamiento del piso completo, pero nunca por habitaciones.

■ **Balnearios:** empresas de Aguas Termales, minerales, de manantial, así como los centros de talasoterapia, siempre y cuando dispongan de instalaciones turísticas complementarias.

2.2 Restauración

Las actividades de restauración hacen referencia al consumo de alimentación que llevan a cabo las personas, en establecimientos preparados para tal fin, con la nota fundamental de que existe un conjunto de servicios complementarios que son determinantes en tal elección.

Las particularidades de los negocios de restauración hacen que sea complicada la comparación de esta actividad con otras del sector terciario y, al mismo tiempo, exista dificultad para valorar, regular o promover su ámbito de actuación.

En una primera aproximación, resulta posible diferenciar, por un lado, a los restaurantes en todas sus variedades; por otro,

a las cafeterías como aquellos establecimientos que sirven bebidas junto a platos fríos o calientes para un rápido refrigerio; y, por último, al colectivo denominado cafés-bares cuya valoración estadística resulta enormemente complicada.

A pesar de esta clasificación, la principal característica de las actividades de restauración es la gran heterogeneidad que manifiestan en cuanto a la producción de bienes y servicios y, en consecuencia, el hecho de comer fuera de casa lleva aparejado toda una serie de fenómenos económicos, sociales y culturales que han desembocado en una multiplicidad de fórmulas de restauración (Cañizal, 1996):

■ RESTAURACIÓN COMERCIAL

■ **Restauración tradicional:** restaurantes, mesones, cafeterías, tascas, cantinas, bares, casas de comidas, tabernas.

■ **Neo-restauración:** restaurantes temáticos, autoservicios (self-service), buffets, hamburgueserías, pizzerías, croasanterías, bocadillerías, drugstores, cervecerías, automática (vending).

■ **Restauración complementaria:** comedor de hoteles, salón de banquetes, discotecas, servicio de comidas aéreo, marítimo o ferroviario, restaurantes de carretera, centros de ocio, centros comerciales.

■ RESTAURACIÓN INSTITUCIONAL

Comedores de empresas, hospitales, colegios, dependencias del ejército, instituciones penitenciarias, comunidades religiosas...

La valoración estadística de restaurantes, cafeterías y bares no resulta sencilla. Por una parte, hay que salvar los inconvenientes propios de este conjunto de actividades (heterogeneidad de productos, variedad de servicios, diversidad de establecimientos, complementariedad de tareas, etc.). Además, por otra, están surgiendo nuevas dificultades como son, por ejemplo, la desaparición del registro administrativo de algunos subgrupos, las modificaciones en los sistemas de denominación y clasificación de varias actividades que integran el sector o la elaboración de diferentes reglamentaciones en varias comunidades autónomas.

2.3 Agencias de viajes y asimilados

La necesidad de un canal de distribución, asesor y organizador, entre el producto turístico y el y la cliente o consumidor y consumidora final, motivó el nacimiento de las agencias de viajes. Las agencias de viajes son empresas mercantiles que, en posesión del título-licencia correspondiente otorgado por la Administración Pública,

se dedican profesional y comercialmente en exclusividad al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos. Las agencias de viajes, acercan el producto turístico al consumidor y consumidora.

En la presentación de estos servicios puede utilizar medios propios o, como ocurre en la mayoría de los casos, hacer de agentes intermediarios entre las y los prestatarios de servicios y las y los clientes. En este sentido, tienen una función de distribución y comercialización de los servicios, productos y paquetes turísticos. Pero en muchos casos, es este mismo operador el que crea el producto turístico.

Las agencias de viajes se encuentran tipificadas en la reglamentación vigente, de forma que sus funciones cada vez más, se destinan al asesoramiento en la organización de viajes, aunque en cualquiera de los casos, la agencia de viajes siempre cumplirá una función mediadora.

Por estas actividades de mediación y producción, las agencias obtienen sus ganancias, bien mediante comisiones facilitadas por las y los proveedores, bien por la aplicación de los márgenes de beneficio o ganancia sobre los precios netos obtenidos por negociación o contratación.

La distribución de los viajes, según el reglamento jurídico actual, divide a las

agencias en: detallistas o minoristas, mayoristas y organizadores de viajes y agencias mixtas.

■ **Las agencias minoristas**, según la definición de la OMT, suministran al público la información sobre los posibles viajes, el alojamiento y los servicios colindantes, incluidos los horarios y las condiciones del servicio. Se dedican por tanto, a generar viajes para el uso de su propia clientela.

■ **Los organizadores o mayoristas**, preparan, antes que la demanda sea formulada, viajes y estancias, organizando el transporte y proponiendo toda clase de servicios. Dentro de los mayoristas, encontramos los touroperadores, que se caracterizan por disponer de una gran estructura para consolidar sus programas, basados en contrataciones a gran escala y en la mayoría de los casos, en la copropiedad de hoteles y compañías aéreas.

■ **Mayoristas-minoristas o agencias mixtas**, son aquellas en las que se puede simultanear ambas funciones y que suelen tener sus propios puntos de venta.

Por otra parte, según la actividad principal de la agencia, se puede distinguir entre:

■ **Agencias de viajes emisoras (out-going)**. Se dedican principalmente a enviar turismo fuera del país.

2. Descripción del sector

■ **Agencias de viajes receptoras (incoming).** Su actividad principal es recibir turismo en su territorio de influencia, pudiendo actuar en nombre propio, o en representación de alguna agencia o touroperador del extranjero.

■ **Emisoras - Receptivas.** Simultáneamente organizan el tráfico en ambos sentidos.

los productos, la formación al personal, el plan de marketing y la gestión de las compras. La franquiciada pagará una cuota periódica a la franquiciadora.

■ **Agencias de viajes virtuales.** Nacen debido al cada vez mayor uso de Internet, de esta tendencia surgen los sistemas rápidos de reservas basados en páginas web.

Atendiendo al Producto o Mercado:

■ **Agencias de viajes especializadas.** Centran su actividad en un segmento de la demanda, en un destino o **en un producto concreto**. Dentro de ellas, cabe a su vez hablar de agencias especializadas en la tercera edad, en turismo de nieve, en estudiantes, etc.

Según el canal de distribución:

■ **Agencias in - plant.** Se trata de pequeñas oficinas o dependencias que las agencias de viajes instalan en empresas clientes con el fin de que operen eficientemente los servicios que estas solicitan. Normalmente se trata de oficinas que cuentan con una o dos personas empleadas que están en constante contacto con las y los viajeros de la empresa.

■ **Agencias de viajes en franquicia.** La franquiciadora aporta también la marca y la imagen corporativa, el saber hacer,

El sector Turístico en Europa



El sector Turístico en Europa

3.1 Dimensión del sector turístico en Europa

Europa es la región turística más importante del mundo, tanto como destino, como fuente. A pesar de la caída constante en su cuota de mercado durante los últimos diez años, como consecuencia del espectacular crecimiento de otras regiones muy dinámicas como Asia (especialmente el sur de Asia), los flujos de turismo de Europa todavía aumentaron en términos absolutos entre los años 1995 y 2000, después, los siguientes seis años ha ido fluctuado. En todo caso, Europa, sigue desempeñando un papel central en el mercado del turismo mundial.

Mirando con detalle el interior europeo, encontramos tendencias diferentes entre países del oeste, del sur, del norte y del este. Los países del oeste y del sur aún lideran el mercado, pero en general han visto descender la demanda internacional. Los países del norte y del este, han mostrado un crecimiento significativo tanto en el flujo de entrada como de salida de turistas.

El número de pernoctaciones se puede considerar como el indicador principal del desarrollo del turismo (Tabla 3). La UE-27 y la UE-15, mostraron un aumento del total de pernoctaciones en el período de 2000 a 2006 del 1,3% y 1,1%, respectivamente, en promedio cada año. Sin embargo, el cuadro general muestra dos fases, entre 2000 y 2003 ambos grupos

Tabla 3. Evolución de pernoctaciones desde 2000 a 2006 (en miles).

	EU15	EU17
2000	1.970.000	2.130.000
2001	1.965.000	2.120.000
2002	1.950.000	2.110.000
2003	1.920.000	2.110.000
2004	1.975.000	2.140.000
2005	2.060.000	2.240.000
2006	2.100.000	2.300.000

Fuente: Estadísticas de Turismo, Eurostat, 2008.

registraron una pequeña disminución, donde el número absoluto de pernoctaciones cae de 2.146 millones a 2.116 en la UE-27 y de 1.967 millones a 1.935 millones en la UE-15.

Entre los años 2003 y 2006, ambos grupos mostraron una recuperación, con un promedio crecimiento de 2.9% cada año.

En 2004, el número total de noches en la UE-27 superó el valor registrado en el 2000.

En la UE-15, lo mismo ocurrió en 2005, lo que significa que la recuperación en la UE-27 fue conducido por los nuevos Estados miembros. Durante todo el periodo, los “antiguos” Estados miembros tuvieron una disminución en el número de pernoctaciones, mientras que en general los nuevos Estados miembros mostraron las mayores tasas de crecimiento, especialmente en los años 2004, 2005 y 2006.

En 2006, los hoteles y establecimientos similares, recibieron cerca de 1.525 millones de noches en la UE-27 (66% del total de noches en todos los establecimientos de alojamiento colectivo), con una tasa de crecimiento promedio de 1,1% entre 2000 y 2006.

Tabla 4. Pernoctaciones de turistas por tipo de alojamiento en la EU-27 en 2006.

Tipos de alojamiento	Pernoctaciones (En miles)	Porcentaje del total	Ratio de crecimiento anual 2000-2006
Hoteles	1.524.990	66,20%	1,1
Otros alojamientos colectivos	779.509	33,80%	1,4
Campamentos turísticos	356.564	15,50%	1,8
Viviendas de vacaciones	197.074	8,60%	-0,3
Otros	225.871	9,80%	2,6
Total	2.304.499	100%	1,2

3. El sector Turístico en Europa

En cuanto a la distribución de las pernотaciones de turistas por país, en 2006, cinco países (España, Italia, Alemania, Francia y el Reino Unido) en conjunto representaron el 72% de total de noches en la UE-27. Entre todos los nuevos estados miembros registraron menos de diez por ciento del total de la UE-27, destacando Polonia (2,2%) y la República Checa (1,8%).

La percepción de riesgo determina en gran medida las decisiones de los viajes. El turismo intrarregional (es decir, dentro de Europa) ha seguido desempeñando un papel considerable en comparación con el turismo interregional (hacia y desde Europa).

Sin embargo, la experiencia demuestra que en los últimos años el impacto de estos eventos en los viajes tiende a ser limitado y de corta duración. Los viajeros y las viajeras parecen haber desarrollado una especie de “inmunidad” a tales amenazas.

La ampliación de la Unión Europea en 2004 para incluir a diez nuevos países (República Checa, Estonia, Chipre, Letonia, Lituania, Hungría, Malta, Polonia, Eslovenia y Eslovaquia) dio un nuevo impulso al turismo desde y hacia estas áreas. La nueva ampliación con Bulgaria y Rumania a principios de 2007 y las negociaciones de adhesión en curso con otros países (Croacia, la Antigua Repúbli-

ca Yugoslava de Macedonia y Turquía) debería apoyar esta tendencia.

Los controles de migración y visados siguen siendo impedimentos para el crecimiento de los viajes a Europa, en particular, entre los países del este (por ejemplo, Rusia y Polonia) y de Rusia a países de Europa central y occidental (por ejemplo, Italia). La supresión o reducción de los requisitos de visado, la reducción de los procedimientos burocráticos y altos costos asociados, tendría un impacto positivo en la demanda de viajes.

En los últimos tres años la evolución de los mercados turísticos europeos, en términos económicos se caracterizó por una “Europa de dos velocidades”. En particular, en 2004 y 2005, la persistencia de una situación económica débil en la zona del euro tuvo un efecto amortiguador sobre el gasto en turismo y cambió el comportamiento de consumo del oeste Europeo.

Por otra parte, los países emergentes disfrutaron de un mayor crecimiento. La expansión fue liderada por los Estados Bálticos (Estonia, Letonia y Lituania) y por Bulgaria, Chipre, Malta y Rumanía. En relación a los países bálticos, destacar que, aunque su PIB per cápita es todavía relativamente bajo comparado con la del oeste Europa, algunos economistas predicen que estos países podrían superar a la mayoría del este de Europa en relación al PIB. Esto conduce también a una expan-

sión en el turismo de salida, que es actualmente impulsado por las visitas a amigos y parientes.

En cuanto a las cifras, el PIB a precios corrientes aumentó en el UE-27 desde los 9.172 millones de euros en 2000 a 11.602 millones de euros en 2006 (variación anual promedio de 4%). La mayor proporción del PIB se concentra en los “antiguos” estados miembros, donde el incremento fue de 8.734 millones de euros a 10.857 millones durante el mismo período (3,7% en promedio cada año). Puede decirse que el crecimiento constante del PIB, así como la mejora de la confianza de consumidores y consumidoras y empresas en los países industrializados, ha tenido efectos positivos en los mercados turísticos.

Los tipos de cambio del euro con el dólar estadounidense y el yen han influido de forma negativa en los flujos turísticos en Europa. Los países de la zona euro han perdido las ventajas comparativas de otras partes del mundo como destinos turísticos para las y los turistas procedentes de los EE.UU., debido a la continua apreciación del euro. Del mismo modo, la fuerza del euro frente al yen hace que los destinos de la zona euro sean menos atractivos para las y los turistas japoneses.

Otro aspecto que se ha implantado en Europa en los últimos años es el “turismo para todos”. El colectivo de personas dis-

capacitadas participa con mayor frecuencia en actividades turísticas. Su acceso a los medios de transporte, atracciones y otras instalaciones (establecimientos de alojamiento, playas, etc) ha mejorado considerablemente. En el año 2000, las estadísticas oficiales mostraban que la proporción de personas que están registradas con discapacidad grave se estimó en el 9% del total de la UE población (33,8 millones de personas). Sin embargo, en términos generales, el número de personas con discapacidad es mucho mayor (alrededor del 25%). Algunos estudios han demostrado que el número de viajes por persona que podrían ser realizados por personas con discapacidad, son financiera y físicamente similares al del promedio de la población. Esto pone de relieve la importancia de la adaptación de la oferta turística y servicios de tal manera que nadie está excluido de disfrutar de ellos.

En cuanto a los cambios estructurales, a pesar de las tendencias económicas, los cambios en la demografía (envejecimiento de la población, hogares más pequeños, parejas sin hijos, etc.), los valores y estilos de vida (horarios flexibles de trabajo, mayores ingresos y más tiempo libre, más descansos cortos, la vida sana, etc.) han contribuido a desarrollar un nuevo tipo de turista, con más experiencia y exigente, flexible e independiente. Estos nuevos patrones emergentes han obligado a los y las agentes de turismo público y privado, a los y las operadoras a desarrollar nue-

vos productos y servicios turísticos y repensar sus estrategias promocionales y de marketing.

En detalle:

■ Más viajes de vacaciones, pero más cortos.

■ El creciente interés que ofrecen los viajes de última hora y de bajo costo.

■ Crecimiento de los viajes independientes a expensas de los circuitos combinados.

■ Búsqueda directa, sin filtrar y con mayor contacto con la naturaleza y el medio ambiente.

■ Deseo de obtener una experiencia real y auténtica de los lugares visitados. El interés por la aventura, lugares inexplorados en lugar de ir por “los caminos trillados”.

■ Desarrollo del turismo de “proximidad”, es decir, destinos / áreas cercanas al lugar de residencia habitual (Viajes de fin de semana).

■ Desarrollo de nuevos horizontes culturales (cultura viva), que van más allá de la simple visita a museos y monumentos. Se busca un atractivo único, que incluye todo el territorio y el contexto cultural (alimentos, tradiciones, forma de vida, etc.).

■ Interés por las costumbres locales, el folclore y los recursos.

El aumento en la frecuencia de los viajes y estancias más cortas también ha sido estimulado por la expansión de los viajes aéreos de bajo coste, que ha sido identificado como uno de los principales impulsores del crecimiento del turismo en Europa en 2006 (Europea de Turismo Comisión Europea 2006 Estadísticas de Turismo, Mercado ETC Informe de Inteligencia n° 3 / 2007, de mayo).

La mejora del transporte aéreo internacional con nuevas opciones económicas ha obligado a la competencia no sólo entre compañías aéreas, sino también entre los diferentes modos de transporte a corta o media distancia (por ejemplo, aire y ferrocarril, aire y coche).

La aparición de compañías de bajo coste ha abierto nuevas rutas desde y hacia aeropuertos secundarios lejos de la principales centros utilizados por las compañías aéreas tradicionales lo que ha sido un factor determinante para el éxito de las nuevas ciudades / centros en destinos populares (por ejemplo, Sevilla) y de nuevos países en Europa central y oriental (por ejemplo, Letonia y Lituania).

La creciente atención prestada a la naturaleza y el medio ambiente es un primer paso hacia un enfoque más responsable del turismo. Esta idea, ha sido probable-

3. El sector Turístico en Europa

mente impulsada por las acciones adoptadas en los últimos años por las organizaciones internacionales con el objetivo de desarrollar el turismo sostenible, tanto de la demanda y la oferta. El comportamiento consciente y responsable de las y los turistas, el buen gobierno público y gestión de la calidad de los patrones de producción privada se consideran fundamentales para garantizar los derechos económicos, sociales y la sostenibilidad ambiental del turismo en los diferentes territorios.

El desarrollo de Internet y el comercio electrónico, la convergencia entre las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y multimedia, la propagación de la telefonía móvil, las tecnologías (GSM, UMTS, etc.), los sistemas de navegación (GPS) y, más recientemente, la aparición de redes sociales y la Web 2.0, son factores que tienen un fuerte impacto en las decisiones de viaje de las y los consumidores y por lo tanto en la competitividad del destino.

Por el lado de la demanda, Internet permite a los y las turistas potenciales la búsqueda de información más rápidamente, recoger datos de diferentes fuentes de información (por ejemplo, destinos, viajes en línea, agencias, hoteles, etc.), para comparar las diferentes soluciones de viaje a través de motores de búsqueda, por lo que el comercio electrónico proporciona los servicios para reservar y comprar via-

jes en línea. La clientela puede buscar la mejor oferta o realizar la reserva de última hora o adaptar su propio paquete turístico a través de paquetes dinámicos. Según las últimas estadísticas de web (Internet World Estadísticas de 2007), en Europa unas 348,1 millones personas (43,4% de la población total), navegan por Internet, con los viajes y servicios turísticos entre los productos más populares en la web.

Por el lado de la oferta, la difusión de las TIC ha aumentado oportunidades para todos los destinos turísticos y las empresas llegan a un mercado más amplio de clientes potenciales, pero, al mismo tiempo, se ha ampliado la competencia mundial. Internet ofrece destinos turísticos y las empresas (hoteles, líneas aéreas, compañías de cruceros, etc.) disponen de un nuevo canal para ofrecer información y reservas disponibles a un amplio número de clientes y clientas a un costo relativamente bajo en comparación con otros canales de distribución (por ejemplo, oficina/centro de llamadas, agentes de intermediación de viajes, etc.)

De otro lado, esto ha llevado al mercado de la “desintermediación”, con muchos negocios (Compañías aéreas, especialmente de bajo coste) sin pasar por agencias de viajes que venden directamente a las y los clientes. Sin embargo, en Internet se ha estimulado la aparición de nuevas líneas intermediarias (por ejemplo,

Travelocity.com, Expedia.com, etc.) en el mercado, compitiendo con las agencias de viajes tradicionales.

Muchos destinos en todo el mundo han adoptado el “Destination Management Systems” (DMS) para organizar y promover su oferta turística. Sin embargo, a pesar de los millones de euros gastados, estos sistemas siguen siendo subutilizados.

3.2 Alojamientos turísticos en Europa

A continuación, se ofrece una visión general de las características y evolución de la capacidad de alojamiento en Europa, estudiando las tendencias en la UE-27 en su conjunto. En los antiguos miembros, en los nuevos y en los países candidatos.

En 2006, en la UE-27 había 422.434 establecimientos y 27,4 millones de plazas hoteleras, con un promedio de 65 plazas por establecimiento. Entre 2000 y 2006, tanto el número de establecimientos (1,7% anual en promedio) como el número de camas (2,0% anual en promedio) se incrementó.

Alrededor del 80% de todos los alojamientos de la UE-27 se concentran en cinco países. Italia ocupa el primer lugar (134.713 establecimientos, el 31,9% de la UE-27), seguido por el Reino Unido

(79.383 establecimientos, el 18,8%), Alemania (54.793 establecimientos, 13,0%), España (36.199 establecimientos, 8,6%) y Francia (28.778 establecimientos, el 6,8%).

En cuanto a la capacidad de alojamiento medida en número de camas, es Francia la que ocupa el primer lugar (alrededor de 5,7 millones, el 21,0% de la UE-27), seguida de Italia (alrededor de 4,5 millones, 16,5%), Alemania (alrededor de 3,3 millones, un 12,2%), España (alrededor de 3,1 millones, el 11,2%) y el Reino Unido (cerca de 3.0 millones, 11,1%).

Los nuevos estados miembros están encabezados por Estonia, Bulgaria y Letonia, tanto en términos de establecimientos (18,1%, 14,1% y 9,2% respectivamente) y plazas (16,6%, 10,5% y 6,2% respectivamente). Por el contrario, Malta (-5,4% de media anual desde 2000 hasta 2006), Eslovenia (-2,9%), Polonia (-2,6%), Luxemburgo (-2,0%) y Finlandia (-1,7%) registraron una disminución significativa en el número de establecimientos. En cuanto a las plazas, los mayores descensos se registraron en Bélgica (-8,6%), Polonia (-2,1%) y Portugal (-1,1%).

Europa es el destino turístico más importante del mundo, seis de los Estados miembros de la Unión Europea están entre los diez países más visitados del mundo. Como consecuencia, es lógico que el turismo juegue un papel determinante en tér-

minos de potencial económico y empleo, así como sus implicaciones sociales y ambientales.

El turismo también puede ser un factor importante en el desarrollo de las regiones europeas. La infraestructura creada para el turismo contribuye al desarrollo local, mientras que los empleos que se crean o mantienen pueden ayudar a contrarrestar el declive industrial o rural. “Turismo sostenible” implica la preservación y mejora del patrimonio cultural y natural, que van desde las artes, a la gastronomía local, o la preservación de la biodiversidad.

Se está desarrollando un nuevo enfoque de política para el turismo. La Comisión Europea adoptó en 2006 una comunicación titulada «Una política turística en la UE: hacia una mayor colaboración en el turismo europeo». El documento establece una serie de retos que determinarán el turismo en los próximos años:

- Envejecimiento de la población de Europa;
- La creciente competencia externa;
- La demanda de consumo para el turismo más especializado;
- La necesidad de desarrollar prácticas de turismo más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

El documento argumenta que una industria turística más competitiva con destinos sostenibles contribuiría más al éxito en la satisfacción de los turistas, lo que contribuiría a asegurar la posición de Europa como destino turístico mundial, según se establece en la estrategia de Lisboa.

En una comunicación de la Comisión Europea en octubre de 2007 - “Agenda para un turismo europeo sostenible y competitivo”, se esbozaban las medidas futuras para promover la sostenibilidad del turismo europeo. Esta comunicación, contribuye a la aplicación de la estrategia renovada de Lisboa para el crecimiento y el empleo, y la estrategia revisada para un desarrollo sostenible, actuando sobre los actores involucrados en el turismo europeo.

La gestión sostenible de los destinos, la integración de gestión sostenible de las empresas, la sostenibilidad y la sensibilización de los turistas forma el marco de las acciones propuestas.

3.3 El empleo en el sector turístico europeo

En Europa, el turismo es un importante motor de desarrollo económico, social y cultural. En promedio, el 1,1% de personas empleadas en la UE lo hacen en el sector de alojamiento turístico.

3. El sector Turístico en Europa

En 2007, según Eurostat (2008), más de 9 millones de personas estaban empleadas en los hoteles de la UE, restaurantes y catering (Horeca) (Tabla 6), lo que equivale al 4,2% de todas las personas empleadas en la UE. En este sector, el mayor número de puestos de trabajo estaban en España (1,45 millones) y Alemania (1,43 millones).

Sin embargo, si se tiene en cuenta el tamaño del mercado de trabajo, las mayores proporciones de empleados o empleadas en el sector de hostelería se encuentran en Malta (8,3%), España (7,1%), Grecia (6,9%), Austria (6,4%) y Chipre (6,3%).

Aproximadamente una de cada cuatro personas empleadas en el sector de la hostelería trabaja en una empresa que proporciona alojamiento turístico (hoteles y alojamientos similares, campings, etc.), lo que supone aproximadamente 2,3 millones de personas empleadas. En el apogeo de la temporada turística, es decir, en el tercer trimestre del año, el número de personas ocupadas se incrementa en un 10% adicional. En términos relativos, esto significa que el 1,1% de todas las personas empleadas de la UE están en el sector de alojamiento turístico.

Los Estados miembros que muestra la mayor proporción de empleo en alojamiento turístico fueron Malta (5,3%), Chipre (3,2%) y Austria (2,3%). No es sor-

Tabla 5. Porcentaje de personas empleadas por actividad económica, género y jornada completa/tiempo parcial en la Unión Europea en 2007.

	Todas las actividades económicas	Hoteles y restaurantes	Sector alojamiento turístico
Hombres: jornada completa	51	36	36
Hombres: tiempo parcial	4	8	4
Mujeres: jornada completa	30	36	45
Mujeres: tiempo parcial	14	20	15

Fuente: Empleo Turístico, Eurostat 2008.

prendente que éstos sean también los tres principales estados miembros en términos de intensidad de turismo, es decir, en número de camas en alojamientos turísticos dividido por el número de habitantes.

Los datos de los países revelan grandes variaciones. Los resultados oscilan entre casi ningún empleo a tiempo parcial en el sector de alojamiento turístico en Bulgaria o Rumanía, a una tasa de 60% en los Países Bajos. En general, las cifras de este sector reflejan la división entre tiempo completo y el empleo a tiempo parcial en toda la economía. Los países con una alta proporción del empleo a tiempo parcial en el alojamiento de corta duración son los Países Bajos y Dinamarca (44%), Noruega (38%), Alemania (32%) y Suecia (30%). Estos países también tienen alrededor de 25% o más personas empleadas a tiempo parcial en el mercado laboral, en su conjunto, en comparación con la media comunitaria del 18%.

En relación al género, el porcentaje de

empleo femenino en el sector de alojamiento turístico es alto un 60%.

El sector de alojamiento turístico es uno de los principales empleadores de mujeres. En promedio, el 60% de la fuerza laboral de la UE en este sector son mujeres trabajadoras que constituyen solo el 45% de las personas empleadas en todas las actividades económicas de la UE.

Entre los países cuyos datos están disponibles, más de dos de cada tres personas empleadas en el sector de alojamiento turístico son mujeres en Rumanía (72%), Noruega (71%), Polonia (70%), Finlandia (70%) y Alemania (69%). Malta (38%) e Italia (49%) son los únicos países donde las mujeres no son mayoría en los puestos de trabajo en el sector de alojamiento turístico. Pero, junto con Grecia, estos dos países también tienen la menor tasa de participación femenina en el conjunto de su economía.

La proporción de mujeres que trabajan a

tiempo completo es mucho mayor en el sector del alojamiento (75%) que en el resto de la economía (68%) o, más específicamente, que en los hoteles de todo el sector de restaurantes (64%). Entre los hombres que trabajan en este sector, el 90% tiene un contrato a tiempo completo, que es ligeramente inferior a la media global de la UE para los hombres (92%).

En lo que respecta al empleo femenino a tiempo parcial en el sector de alojamiento turístico, los únicos países donde hay muchas más mujeres que trabajan a tiempo parcial que en la economía son los países nórdicos, Dinamarca (50% versus 36%), Suecia (51% versus 42%) y Finlandia (27% versus 19%).

En cuanto a empleo femenino a tiempo completo, en general, los países con una proporción significativamente mayor de mujeres que trabajan a tiempo completo son Austria (69% versus 59%), Portugal (96% frente al 83%) y Suiza (59% versus 41%).

En la UE, la tasa más baja del empleo a tiempo completo se puede observar en los Países Bajos, tanto para los trabajadores varones (59%) y mujeres (28%), pero este estado tiene también la tasa general media más baja de la UE para hombres y mujeres.

Un poco menos del 20% de las personas empleadas trabajan a tiempo parcial, tanto

Tabla 6. Porcentaje de personas empleadas por actividad económica, por género y duración de la jornada en Europa en 2007

	Económicas		Hoteles y restaurantes		Turístico		Económicas		Hoteles y restaurantes		Turístico	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre % Jor. Comp.	Mujer % Jor. Comp.	Hombre % Jor. Comp.	Mujer % Jor. Comp.	Hombre % Jor. Comp.	Mujer % Jor. Comp.
EU-27	55	45	44	56	40	60	92	68	81	64	90	75
Bélgica	56	44	51	49			92	59	81	57		
Bulgaria	53	47	35	65	35	65	94	95	95	95	98	99
República Checa	57	43	44	56	40	60	98	91	98	90	96	89
Dinamarca	53	47	47	53	37	63	86	64	58	44		50
Alemania	54	46	41	59	31	69	91	54	74	48	85	61
República Estonia	50	50		84			96	88		88		
Irlanda	57	43	42	58								
Grecia	61	39	55	45	49	51	97	90	93	91	97	96
España	59	41	45	55	41	59	96	77	89	76	95	84
Francia	53	47	50	50	45	55	94	70	85	66	89	75
Italia	61	39	51	49	51	49	95	73	88	61	91	75
Chipre	55	45	45	55	46	55	96	89	93	91	96	
Letonia	51	49		82			95	92		94		
Lituania	51	49		81			93	90		92		
Luxemburgo												
Hungría	55	45	43	57	43	57	97	94	94	93	95	95
Malta	67	33	63	37	62	38	95	75	85	58	81	
Holanda	55	45	48	52	39	61	76	25	48	20	59	28
Austria	55	45	36	64	34	65	93	59	86	65	95	69
Polonia	55	45	31	69	30	70	93	88	90	86	96	88
Portugal	54		41	59	41	59	92	83	94	92	98	96
Rumania	55	45	34	66	28	72	91	90	99	99		
Eslovenia	55	45	34	66			92	89	87	84		99
Eslovaquia	56	44	37	63	34	66	99	96	98	96	94	73
Finlandia	52	48	27	73	30	70	91	81	76	70	86	49
Suecia	53	47	46	54	37	63	86	58	68	45	73	
Reino Unido	54	46	44	56			89	58	68	44		
Croacia	56	44	49	51	42	59	94	89	95	93		
Turquía	74	26	86	14			95	80	99	95		
Islandia	54	46	50	50			90	63	75	50		
Noruega	53	47	34	66	28	71	86	56	57	46		59

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

en todo el sector de alojamiento turístico y el mercado laboral en su conjunto, el 19% y 18% respectivamente. En ambos casos, las mujeres representan alrededor del 80% de estos puestos de trabajo a tiempo parcial. Expresado en otros términos, en el sector de alojamiento turístico, por cada 100 personas empleadas sólo

cuatro hombres trabajan a tiempo parcial y 15 mujeres trabajan a tiempo parcial.

La diferencia en el empleo a tiempo completo es más pronunciada. Las mujeres ocupan el 56% de los empleos a tiempo completo en la actividad de alojamientos. De hecho, en este sector, en promedio,

3. El sector Turístico en Europa

por cada 100 personas empleadas, 81 trabajan a tiempo completo, de los cuales 45 son mujeres y 36 son hombres. En la economía, en promedio, las mujeres representan solo el 37% del empleo a tiempo completo.

En relación a los rangos de edad, el dato más significativo es que el 43% de las personas ocupadas en el sector de aloja-

miento turístico son menores de 35 años de edad.

Tanto en los hoteles como restaurantes y el sector de alojamiento turístico, oportunidades de oferta de empleo van destinadas a configurar una plantilla joven. De hecho, el 48% de personas empleadas en hoteles y restaurantes, y el 43% en alojamiento turístico, son menores de 35

años de edad. Ambos sectores tienen un perfil de edad mucho más joven que el resto del mercado laboral de la UE, donde sólo una de cada tres personas empleadas tiene menos de 35.

Esta circunstancia, válida para el conjunto de la UE, es también aplicable a la mayoría de los estados miembros, donde se dispone de datos, en el perfil de edad de alojamiento turístico (véase tabla 7).

Tabla 7. Porcentaje de personas empleadas por actividad económica y por grupo de edad en Europa en 2007.

EDAD	Todas las actividades económicas					Hoteles y restaurantes					Sector alojamientos turísticos				
	15-24	25-34	35-44	45-54	+55	15-24	25-34	35-44	45-54	+55	15-24	25-34	35-44	45-54	+55
EU-27	10	24	28	24	14	22	26	24	18	10	17	26	25	21	11
Bélgica	8	25	30	27	11	14	27	28	21	10					
Bulgaria	8	22	29	27	14	20	27	24	18	10				27	
Rep. Checa	8	27	25	25	15	18	33	22	17	9	15	32	19	20	13
Dinamarca	14	21	26	23	17	44	20	17	10						
Alemania	11	19	29	25	15	20	23	26	19	12	25	22	23	18	12
Rep. Estonia	11	24	24	25	17										
Irlanda	15	30	23	19	13	29	34	16	12	9					
Grecia	5	27	29	24	14	13	31	27	18	11	7	27	29	22	14
España	10	30	28	21	11	15	31	26	19	9	10	30	28	23	9
Francia	9	25	28	27	11	20	24	25	22	10	17	26	25	23	9
Italia	6	25	32	25	12	15	28	28	19	9	10	26	28	22	14
Chipre	9	28	25	23	15	11	22	24	29	14	12	16	29	24	14
Letonia	12	23	24	24	17	23	24	25							
Lituania	9	24	28	25	14				19						
Luxemburgo															
Hungría	7	29	27	27	11	14	33	24	21	8		30	25	26	
Malta	18	26	23	25	8	35	23				27				
Holanda	16	21	26	23	14	48	17	17	11	7	36	20	19	15	
Austria	14	22	30	24	10	22	22	26	20	9	22	20	25	20	11
Polonia	10	29	25	26	10	26	32	19	18			31	23	20	
Portugal	8	26	26	22	19	15	26	23	21	15		32	27	21	
Rumania	8	27	26	22	16	18	32	25	20			31			
Eslovenia	10	26	27	26	11	22	30								
Eslovaquia	10	29	26	26	9	23	35	20	18		24	34	17	22	
Finlandia	11	21	24	26	18	26	25	20	18	12	22	26			
Suecia	11	21	25	22	21	34	25	19	14	8	29	27	21	14	
Reino Unido	14	21	26	26	17	36	20	18	15	11					
Croacia	9	20	26	29	15										
Turquía	16	33	27	16	9	20	35	27	13	4					
Islandia	16	21	23	22	11	48	20								
Noruega	13	21	26	22	16	43	22	16	12		28	28			

En la mayoría de estos países, la participación de los grupos de edad más jóvenes, son en su conjunto, 10 o más puntos porcentuales por encima de su cuota media en el empleo en la economía en su conjunto. Los menores de 35 años representan más de la mitad de las personas empleadas en el sector de alojamiento turístico en Eslovaquia (58%), los Países Bajos (56%), Suecia (56%) y Noruega (56%). En estos cuatro países, este porcentaje supera el promedio de la economía en su conjunto en alrededor de 20 puntos porcentuales. Chipre es el único Estado miembro en el que el perfil de edad de personas empleadas en el alojamiento turístico es mayor. En este caso, las personas menores de 35 años son solo el 28% de los puestos de trabajo en los alojamientos turísticos y un 33% en los sectores de hostelería, mientras que su participación en toda la economía chipriota se sitúa en el 37%. Sólo en Grecia y España, dos países con una industria turística grande, el perfil de edad en

el sector de alojamiento no parece ser significativamente diferente de la observada en todas las actividades económicas en su conjunto.

En el otro extremo de la escala de distribución de la edad, las oportunidades de empleo para las personas de 55 años o más tienden a ser más limitadas en alojamiento turístico (11%) que en el mercado de trabajo global (14%). Sin embargo, hay que destacar que los datos son fiables sólo para unos pocos países, en parte debido a la baja probabilidad de que se haya incluido a las personas mayores en la muestra de la encuesta realizada.

En relación al nivel de educación, destacar que más de un tercio de las personas empleadas en alojamientos de turismo tienen un bajo nivel de educación.

Los datos en las secciones anteriores han revelado que el alojamiento turístico, en particular, cuenta con dos grupos socio-demográficos: los jóvenes y las mujeres. El tercer grupo más representado en este sector son personas con un nivel educativo más bajo, es decir, personas que han completado una educación secundaria inferior en la mayoría de los casos. La Tabla 8 muestra que el 36% de las personas empleadas el sector de alojamiento turístico no han completado su educación secundaria superior, en comparación con la media del mercado de trabajo general de la UE del 25%.

Tabla 8. Porcentaje de personas empleadas por actividad económica y por nivel de formación en Europa en 2007.

Formación	Todas las actividades económicas			Hoteles y restaurantes			Sector alojamientos turísticos		
	Básica	Secundaria	Superior	Básica	Secundaria	Superior	Básica	Secundaria	Superior
EU-27	25	49	26	38	51	10	36	50	14
Bélgica	23	39	38	34	54	12			
Bulgaria	15	60	25	10	80	11		66	
Rep. Checa	6	79	15	8	88	4		84	
Dinamarca	25	43	30	45	41	8	42	41	
Alemania	15	59	25	34	59	7	27	64	9
Rep. Estonia	10	56	34		70				
Irlanda	25	38	34	25	45	23			
Grecia	36	39	25	42	50	8	39	50	11
España	44	24	33	57	27	16	53	25	22
Francia	25	45	30	38	49	13	33	47	19
Italia	39	45	16	51	45	5	43	48	9
Chipre	24	40	36	30	47	22	24	43	29
Letonia	14	62	24		79				
Lituania	8	59	33		75				
Luxemburgo									
Hungría	13	66	22	14	78	7	14	72	16
Malta	60	22	18	71	25		73		
Holanda	25	43	30	43	47	8	37	51	
Austria	19	63	18	31	63	6	28	65	
Polonia	10	68	23	9	82	9		77	
Portugal	71	15	14	80	16	4	71	22	
Rumania	25	61	14	12	81	8		70	
Eslovenia	16	61	23		76				
Eslovaquia	4	79	16	5	92	4		90	
Finlandia	17	47	36	23	63	15		61	22
Suecia	14	54	31	30	56	10	25	60	15
Reino Unido	22	45	33	28	56	15			
Croacia	18	63	19		81				
Turquía	66	21	13	70	25	5			
Islandia									
Noruega	22	44	34	44	45	13	37	46	

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

En todos los países donde están disponibles los datos de empleo se pueden concluir que el sector de alojamiento turístico emplea a personas con relativamente menor nivel de formación que la media de la economía. En alojamiento turístico, la desviación más grande puede ser observada en Suiza, donde la proporción de

personas de formación más baja es más del doble de su cuota en el mercado laboral en su conjunto (36% versus 16%). Otros países donde - en comparación con la economía en su conjunto - este sector ofrece puestos de trabajo a las personas con menor nivel de formación son Alemania, Suecia, Noruega y Dinamarca. Los

3. El sector Turístico en Europa

únicos países donde no parece haber ninguna diferencia notable son Portugal (71%), Chipre (24%) y Hungría (14%). Estos resultados están en consonancia con las estadísticas en la información y el uso de tecnología de la comunicación en las empresas (véase tabla 9). Estas indican que el sector de alojamiento turístico no requiere un alto nivel de competencias electrónicas de la mayoría del personal. Sólo el 36% de las personas empleadas de este sector hacen uso de ordenadores en su trabajo diario, frente a casi una de cada dos personas empleadas (49%) al considerar todas las actividades económicas. Entre los sectores cubiertos por la encuesta comunitaria sobre el uso de las TIC en las empresas, solo uno, el sector de la construcción, tiene una tasa de penetración más baja para las TIC en el lugar de trabajo que el sector de la hostelería y alojamiento.

En el sector turístico europeo existe una elevada proporción de empleos temporales y un promedio corto de permanencia en la empresa.

Como habíamos visto, el sector del alojamiento no difiere significativamente del resto de la economía en términos de la división entre tiempo completo y tiempo parcial. Sin embargo, teniendo en cuenta la duración de trabajo y la estancia media en la misma empresa, el sector parece ofrecer puestos de trabajo menos estables que el resto del mercado de trabajo. La proporción de los que tienen un trabajo temporal en lugar de uno permanente es dos veces más alta en el sector de alojamiento turístico (donde el 30% de los empleos son temporales) que en el conjunto de la economía (14%). La mayor discrepancia entre este sector y la economía en su conjunto se puede observar en Grecia (59% empleos permanentes frente a 89% en toda la economía), Italia, Suecia y Bulgaria.

La limitada disponibilidad de puestos de trabajo permanentes puede ser vinculada a la naturaleza estacional del turismo. La discrepancia en términos de cuota de puestos de trabajo permanentes entre el sector de alojamiento turístico y la economía en su conjunto es particularmente

pequeño - no más de 3 puntos porcentuales - en Hungría, Finlandia, Dinamarca y España. Las proporciones más bajas de puestos de trabajo permanentes en el sector de alojamiento turístico se encuentran en Polonia (58%), Grecia (59%) y Suecia (61%). En el caso de Polonia, sin embargo, esto no es excepcional pues es el estado miembro con menor proporción de puestos de trabajo permanentes en la economía en su conjunto (72%).

Otro indicador de la estabilidad en el empleo es la estancia media con el mismo empleador y empleadora, la rotación de personal es mucho mayor en el sector del alojamiento - con una estancia media en la misma empresa de poco más de seis años (76 meses) - que en todas las actividades económicas en su conjunto (121 meses, es decir, más de 10 años). Comparando el sector del alojamiento con el resto de la economía en los estados miembros, la estancia media es inferior a la mitad de la media en Grecia y Suecia.

Tabla 9. Porcentaje de empleos que usan ordenador de forma diaria en el trabajo por actividad económica, Unión Europea 2007.

	Actividades cinematográficas, video, radio y televisión	Negocios inmobiliarios y de alquiler	Comercio al por mayor y menor	Transporte, almacenamiento y logística	Todas las actividades económicas (Excepto sector financiero)	Manufacturas	Alojamientos turísticos	Construcción
Porcentaje	80%	60%	55%	50%	50%	45%	35%	30%

Tabla 10. Duración media de los contratos de trabajo (en meses)

	Todas las actividades económicas	Hoteles y restaurantes	Sector alojamientos turísticos
EU-27	121	65	76
Bélgica	138	69	
Bulgaria	97	51	54
República Checa	119	67	67
Dinamarca	93	38	55
Alemania	132	63	67
República Estonia	89	54	
Irlanda	99	52	
Grecia	128	57	53
España	105	64	87
Francia	139	75	74
Italia	139	71	87
Chipre	111	67	75
Letonia	91	45	
Lituania	102	44	
Luxemburgo			
Hungría	115	72	78
Malta	122	72	82
Holanda	130	75	94
Austria	124	67	73
Polonia	114	61	74
Portugal	131	84	108
Rumania	109	62	60
Eslovenia	140	94	
Eslovaquia	117	70	83
Finlandia	116	65	74
Suecia	125	39	52
Reino Unido	100	54	
Croacia	149	101	147
Turquía	80	46	
Islandia	92	41	63
Noruega	108	47	66

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

El sector de alojamiento turístico tiene un fuerte componente estacional. La actividad turística varía mucho durante todo el año. En todos los estados miembros, la ocupación en alojamientos colectivos (expresado como el número de pernoctaciones de turistas o noches de turismo) es por lo menos dos veces mayor en la época de temporada alta. Lógicamente, los países con una temporada turística corta, tienen también la mayor variación estacional de pernoctaciones de turistas. En Grecia y Croacia, el número de pernoctaciones en alojamientos colectivos es, respectivamente, 13 y 35 veces mayor en agosto que en la temporada baja en enero.

El número de pernoctaciones es 2,5 veces mayor en el tercer trimestre (la más alta) del año que en el primer trimestre (la menor). Con una relación de sólo 1.2, el empleo en este sector tiende a verse afectado por las influencias estacionales. En promedio, la variación estacional es menos pronunciada en los hoteles que en el sector de restaurantes y alojamientos turísticos. El empleo en este último subsector parece ser menos volátil en tan solo cuatro países: la República Checa, Dinamarca, Países Bajos y Noruega.

Dentro del sector de alojamiento turístico, las fluctuaciones estacionales más altas en el empleo se observan en Grecia y Croacia. En ambos países, el nivel de empleo en el trimestre más alto del año es casi el doble que en el último trimestre, y un 30% a 35% superior a la media anual. En el

3. El sector Turístico en Europa

otro extremo del espectro, no hay variación estacional significativa en el empleo en Dinamarca, los Países Bajos y Noruega. Sin embargo, en estos tres países, el número de pernoctaciones de turistas es de dos a tres veces mayor en la temporada alta que en la temporada baja.

Si consideramos los datos de los diez estados miembros que representan el 65% del

Tabla 11. Distribución de la tasa de empleo según la duración de la jornada laboral a lo largo del año.

Personas empleadas a tiempo completo en alojamientos turísticos				Personas empleadas a tiempo parcial en alojamientos turísticos			
1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
89 %	101%	111%	98%	94%	108%	107%	93%

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

empleo en el sector del alojamiento turístico de la UE, el gráfico 8 muestra la variación

estacional en el empleo por separado a tiempo completo y el empleo a tiempo parcial.

Tabla 12. Tasas regionales de desempleo en comparación con la tasa nacional de desempleo para las regiones NUTS 2 con el mayor número de pernoctaciones por habitante (2007)

Región (Nivel NUTS 2)	Pernoctaciones en hoteles o establecimientos similares y en campings turísticos	Población	Pernoctaciones por habitante	Ratio diferencial de desempleo entre la región y el total nacional (En puntos porcentuales)
Islas Baleares (España)	51.169.100	1.014.400	50	-2,0
Notio Aidaio (Grecia)	14.690.100	305.000	48	-0,1
Prov. Aut. Bolzano-Bozen (Italia)	23.132.200	487.700	47	-4,2
Tirol (Italia)	28.438.200	697.400	41	-1,8
Algarve (Portugal)	15.985.900	421.500	38	-2,2
Ionía Nisia (Grecia)	7.522.800	225.900	33	2,3
Salzburgo (Austria)	14.955.500	528.400	28	-1,6
Prov. Aut. Trento (Italia)	12.913.700	507.00	25	-3,7
Kriti (Grecia)	15.324.900	604.500	25	-1,9
Islas Canarias (España)	48.730.400	1.997.000	24	3,2
Región Aut. De Madeira (Portugal)	5.729.100	245.800	23	-2,3
Córcega (Francia)	6.241.000	279.000	22	1,1
Valle del Aosta (Italia)	2.640.700	124.800	21	-3,8
Comualles e Islas Sorlingas (Reino Unido)	10.510.200	251.600	20	-1,5
Zeeland (Holanda)	6.048.900	380.500	16	-1,2
Kamten (Austria)	8.814.800	560.300	16	-0,3
Gelderland (Holanda)	5.670.600	374.400	15	-0,6
Cumbria (Reino Unido)	6.789.200	495.500	14	-1,0
Vorarlberg (Austria)	4.895.200	363.500	13	-0,3
Yorkshire Norte (Reino Unido)	8.515.200	776.900	11	-1,3

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

La nomenclatura NUTS subdivide el territorio económico de los Estados miembros e incluye también su territorio extrarregional. Para que las estadísticas regionales sean comparables, las zonas geográficas deben tener una población comparable. La clasificación NUTS es jerárquica en la medida en que subdivide cada Estado miembro en tres niveles: NUTS 1, NUTS 2 y NUTS 3. Los niveles NUTS 2 y NUTS 3

son subdivisiones respectivas de los niveles NUTS 1 y NUTS 2. Los Estados miembros pueden optar por un mayor grado de detalle y subdividir el nivel NUTS 3.

La definición de las unidades territoriales se basa en las unidades administrativas existentes en los Estados miembros. Una unidad administrativa designa una zona geográfica con una autoridad administrativa que

Las regiones europeas con la actividad turística más alta tienden a tener las que presentan menores tasas de desempleo. La actividad turística puede tener un impacto negativo en la calidad de vida de la población local en las zonas turísticas populares. Sin embargo, la afluencia de turistas también puede catalizar la economía local, incluyendo el mercado de trabajo.

La Tabla 12 enumera las regiones superior (a nivel NUTS 2) en la UE en cuanto a número de pernoctaciones de turistas per cápita (o por cada miembro) de la población local, y se examinan las tasas de desempleo en estas regiones. A fin de tener en cuenta las diferencias estructurales en la UE, la tasa de desempleo regional se compara con la tasa de desempleo nacional.

Por supuesto, la actividad turística no será el único factor que afecta las cifras de desempleo. La tabla 12 muestra que en todos menos tres de las 20 regiones turísticas más populares, la tasa de desempleo está por debajo de la media nacional.

Es decir, el turismo es un factor importante y en rápida evolución económica en la Unión Europea, ocupando un gran número de empresas pequeñas y medianas empresas. En las regiones rurales, que suelen ser periféricas a los centros económicos de sus países, el turismo es a menudo una de las principales fuentes de ingresos para la población y un factor

importante en la creación y aseguramiento de un nivel adecuado de empleo.

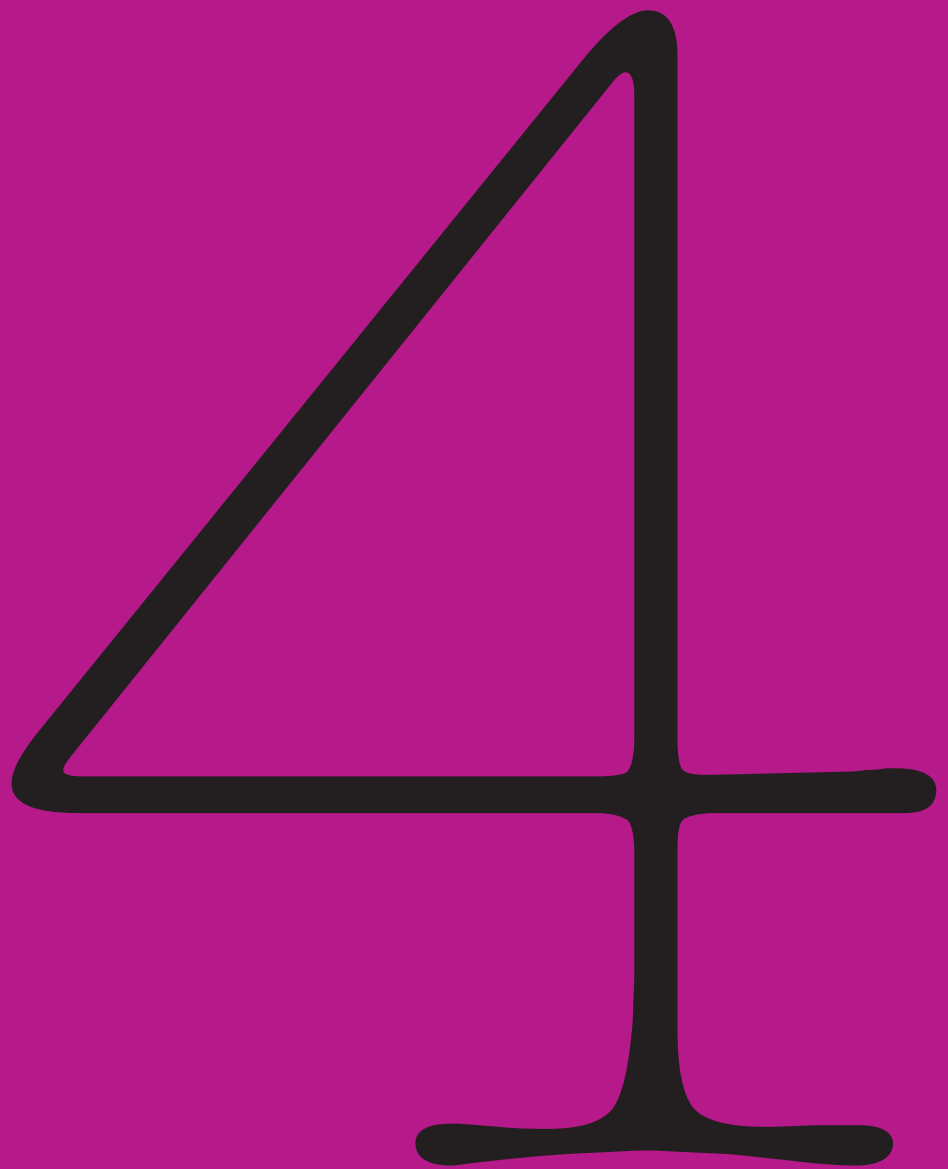
Según la Organización Mundial del Turismo, Europa es la región más visitada del mundo. Seis de los diez países más visitados del mundo son estados miembros. La riqueza de sus culturas, la variedad de sus paisajes y la calidad excepcional de su infraestructura turística son algunas de las razones probables de esta posición prominente. La adhesión de los nuevos Estados miembros ha enriquecido enormemente el potencial de la Unión Europea en el turismo mediante la mejora de su diversidad cultural y ofrecen nuevos destinos interesantes para la ciudadanía, muchos por descubrir.

tenga poder para tomar decisiones de carácter administrativo o político dentro del marco jurídico e institucional del Estado miembro.

El nivel NUTS al cual pertenece una unidad administrativa se determina a partir de umbrales demográficos:

	Nivel Mínimo	Nivel Máximo
NUTS 1	3 millones	7 millones
NUTS 2	800.000	3 millones
NUTS 3	150.000	800.000

El sector Turístico en España



El sector Turístico en España

España es uno de los principales destinos turísticos del mundo. También es cada vez mayor su importancia como un país de origen del turismo internacional, los flujos de salida del turismo muestran una tendencia alcista, como resultado de la prosperidad económica del país y el aumento de vuelos de bajo coste.

En 2006, España representó alrededor del 23% del total de pernoctaciones internacionales en la UE-27 (cerca del 26% en 2000) y 16,0% de los ingresos por turismo internacional (14,9% en el año 2000, tabla 14). Las y los turistas no residentes representaron un 59,2% del total de pernoctaciones en el país (67,9% en 2000). Casi el 89% de ellas fueron de turistas procedentes de la UE-27 (poco más del 90% en 2000).

El Reino Unido y Alemania son los principales mercados de origen, que juntos, representan alrededor del 58% del total de pernoctaciones internacionales en 2006 (alrededor del 61% en 2000). Francia ocupó el tercer lugar con 6,2% (5,1% en 2000), seguido por el Países Bajos (5,6%), Italia (4,4%) y Bélgica (3,1%). Estos países en conjunto representaron alrededor del 77% del total de pernoctaciones internacionales en España (alrededor de 79% en el año 2000, Tabla 15).

En 2006, la contribución de los ingresos por turismo internacional al PIB del país fue relativamente alta en comparación con otros de la UE-27 (4,2% contra 5,1% en 2000). En cuanto a la proporción de ingre-

Tabla 14. Principales indicadores turísticos España desde 2000 a 2006.

	2000	2006
Porcentaje de pernoctaciones internacionales en el país en relación al total EU-27	26,20%	23,50%
Porcentaje de turismo internacional recibido en el país en relación al total EU-25	14,90%	16,00%
Porcentaje de pernoctaciones residentes en EU-25 en relación al total de pernoctaciones internacionales en el país	90,30%	88,80%
Proporción de pernoctaciones internacionales en relación al total de pernoctaciones en el país	67,90%	59,20%
Aportación del turismo internacional al PIB	5,10%	4,20%
Proporción entre los ingresos y gastos del turismo internacional	5,03%	3,07%

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

Tabla 15. Principales mercados para España según pernoctaciones de personas extranjeras (Sobre el total de pernoctaciones)

Mercado	2000		2006	
	País	%	País	%
Primer mercado	Reino Unido	31,3	Reino Unido	31,1
Segundo mercado	Alemania	29,9	Alemania	26,8
Tercer mercado	Holanda	6,2	Francia	6,2
Cuarto mercado	Francia	5,1	Holanda	5,6
Quinto mercado	Bélgica	3,4	Italia	4,4
Sexto mercado	Italia	3,2	Bélgica	3,1

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

Tabla 16. Situación del turismo en España 2000-2006.

	2000	2006
Pernoctaciones internacionales/Pernoctaciones internacionales procedentes EU-27	100	90
Procedencia total turismo internacional/Turismo procedente UE-27	95	100
Pernoctaciones de residentes en la UE-25/Pernoctaciones internacionales	100	100
Pernoctaciones internacionales/Total pernoctaciones	75	62
Turismo internacional recibido/PIB	20	11
Turismo internacional recibido/ Turismo internacional enviado	100	60

Fuente: Empleo turístico, Eurostat, 2008.

sos por turismo internacional en los gastos, en 2006 fue de 3.1% en el año 2000 fue del 5%. Aunque el balance sigue siendo positivo, la disminución se deriva tanto de una disminución de los gastos de los turistas internacionales en el país como de un aumento de los gastos de las y los turistas españoles en el extranjero. Esto confirma que España está creciendo como

país de origen en el turismo internacional.

La trama de araña siguiente resume el turismo en general, el rendimiento de España en 2000 y 2006, de acuerdo con la seis indicadores de referencia.

Contextualizando la situación del sector turístico en los últimos años, es neces-

4. El sector Turístico en España

rio destacar que los impactos de la crisis económica y financiera se han dejado notar durante 2009 aunque buena parte de los países industrializados han superado la fase de la recesión a lo largo del año. La coyuntura económica experimentó una mejora relativa en la última parte del año, en el caso de España el PIB moderó su tasa de caída y en el primer trimestre de 2010 volvió a una tasa de crecimiento intertrimestral positiva.

En este sentido, las economías de los principales países emisores de turistas hacia España parecen abandonar la recesión, aunque existen ciertas incertidumbres sobre la consolidación y el ritmo de la recuperación. En todo caso, en 2009, los efectos de la crisis en términos de producción y empleo han sido notorios. El PIB del conjunto de la zona euro disminuyó un 4% (en Alemania 4,9% y en España 3,6%), en el Reino Unido 4,9%, en EEUU un 2,4% y en el conjunto de países de la OCDE en 3,3%. La economía andaluza cayó un 3,5%. Indudablemente, la evolución de la demanda turística en 2009 se ha visto afectada por estas circunstancias. Las llegadas de turistas internacionales a nivel mundial disminuyeron un 4% (con la particularidad de que en el último trimestre del año creció en un 2%), se estima que los ingresos por turismo se redujeron en un 6%. En Europa la caída en el número de llegadas de turistas internacionales fue del 6%, siendo relativamente mejores los resultados en los países de Mediterráneo (-4,7%).

Las llegadas de turistas internacionales a España en 2009 ascendieron a 52,23 millones, lo que implica un descenso del 8,7% respecto al año anterior. Los efectos de la crisis sobre la actividad turística se han dejado sentir en mayor medida en el año 2009, en 2008 la tasa de variación anual fue del 2,5%. De este modo, España se coloca como tercer destino turístico del mundo en 2009, tras Francia y EE.UU.

Como señala el Instituto de Estudios Turísticos, la cifra absoluta de llegadas de turistas internacionales a España en 2009 es muy relevante puesto que supone mantener la demanda turística en niveles del año 2004, catalogado como un buen año turístico. Esta institución opina que este resultado es importante en cuanto que refleja la fortaleza internacional del turismo español.

Por nacionalidades, los principales emisores de turistas a nuestro país están en un bache, ya que se ha disminuido un 15,5% la llegada de turistas procedentes del Reino Unido y en un 11,3% los procedentes de Alemania. En el caso de Francia el comportamiento ha sido menos negativo (2,9%). Los tres países citados concentran el 57,9% del flujo de turistas internacionales que visitaron España en 2009.

Realmente el cambio de tendencia en las llegadas de turistas internacionales se produjo en el año 2005 que acabó con un incremento anual positivo del 6,6%, la

desaceleración en el crecimiento se produce en 2006 (3,7%) y 2007 (1,1%).

El gasto de los turistas internacionales en España se cifra en 48.242 millones de euros, un 6,7% inferior al del año anterior; en 2008 esta variable resistió a la crisis y se mantuvo con una tasa positiva moderada, del 0,8%.

La disminución del gasto ha sido muy desigual por nacionalidades, entre los principales emisores es el de los y las turistas del Reino Unido el que sufre un mayor deterioro, el 17,8%; mientras que las caídas del gasto turístico de Alemania y de Francia fue aproximadamente del 6,5% en ambos casos. Los y las turistas procedentes de estos tres países realizaron el 50,8% del gasto total de los y las turistas internacionales que visitaron España en 2009.

El número de viajes de turistas residentes en 2009 fue de 171,90 millones de viajes, de los cuales 159,04 millones tuvieron como destino España. La OMT señala que en 2009 los y las turistas tendieron a viajar a lugares más próximos a sus hogares y que, en consecuencia, el turismo interno había resistido mejor la crisis. En España esta tendencia se manifestó en que la evolución del número de viajes de las y los turistas residentes con destino España logró un crecimiento anual del 0,9%.

El turismo interno también registró un buen comportamiento en 2008 con un

incremento anual del 8,6%, lo cual implica que este segmento de la demanda turística no ha sufrido impactos negativos durante la recesión, en cierta medida compensa o limita el deterioro sufrido por el turismo internacional.

En cuanto al empleo generado por las actividades turísticas en 2009, la industria turística española dio ocupación a 2.143.119 personas y su tasa de variación anual fue del -18,3%; no obstante, en el segmento de hostelería el empleo alcanzó a 1.421.182 personas trabajadoras y registró una evolución comparativamente mejor, con una variación anual del -2,2% respecto al año anterior. En 2009 se rompe la resistencia que había mostrado el empleo en el sector turístico frente a la crisis económica en el año 2008, con tasas de crecimiento reducidas pero positivas (del 1,8% para la industria turística y del 0,1% en hostelería). El periodo 2003-2006 se caracterizó por tasas anuales positivas y crecientes, desde el 3,2% del primer año al 8,6% del último año. A partir de 2006, el crecimiento del empleo se desacelera en 2007 (3,4%), se estanca en 2008 (0,1%) y se llega en 2010 a una tasa negativa (-2,2%).

La demanda turística española en 2009 presenta algunas características que interesa resaltar:

■ El gasto medio por persona del turismo internacional (926 euros) se elevó un 2,2% respecto al año anterior.

■ La estacionalidad, con ligeros descensos graduales en la época estival, persiste. El 35,3% de los y las turistas internacionales realizan su viaje entre los meses de julio y septiembre y el 31% de turistas residentes.

■ Domina, como motivo de la visita, el ocio y las vacaciones, en el 80% de las y los turistas internacionales y en el 54,1% de los y las turistas residentes.

■ El medio de transporte más empleado entre los y las turistas internacionales es el avión (77,1%) y entre las y los turistas residentes el coche (79%).

■ El hotel es el modo de alojamiento predominante entre turistas internacionales (61,2%) y entre turistas residentes el alojamiento extra hotelero (82,7%).

■ Mayor protagonismo de la organización de forma particular del viaje. Sólo el 27,2% de los y las turistas internacionales y el 2% de turistas residentes contratan paquetes turísticos.

■ Se mantiene alto el grado de satisfacción del y la turista internacional (7,7 puntos). Los conceptos relativamente mejor valorados son el alojamiento y la gastronomía (8,3) y el peor los precios (6). Y el

grado de satisfacción es aún mayor entre turistas de Gran Bretaña, (8,5), Alemania (8,2) y Francia (8,1).

En términos de PIB turístico, la crisis económica y financiera ya provocó en 2008 un descenso del PIB turístico del orden del 2,9% según el Instituto Nacional de Estadística y la estimación para el año 2009 según Exceltur se cifra en una disminución del 5,6% respecto al año anterior. En consecuencia en 2009 la caída del PIB turístico fue superior en 2 puntos porcentuales respecto a la evolución del PIB del conjunto de la economía española.

El diferencial en tasas de crecimiento desfavorable del sector turístico respecto al conjunto de la economía en 2009, según el PIB, no es fenómeno originado directamente por la recesión. Los datos de la Cuenta Satélite del Turismo de España indican desde el año 2000 una gradual pérdida de peso del PIB turístico respecto al PIB de la economía española, colocándose al principio de la década en el 11,5% hasta llegar en 2008 al 10,5%. En cualquier caso, el sector turístico sigue jugando un importante papel en la economía española y a lo largo de la década ha mantenido de forma continuada un peso superior al 10% del PIB español. Con la particularidad de que el principal factor causante de la expansión del PIB turístico en el periodo 2000-2008 fue el consumo turístico de los hogares residentes.

4. El sector Turístico en España

En términos macroeconómicos, según Exceltur la caída del PIB turístico ha venido acompañada de una fuerte reducción de los resultados empresariales. Esta entidad sostiene que la combinación de caída del consumo turístico en los principales mercados, la guerra de precios de las empresas españolas en un contexto de sobredimensionamiento de la oferta y los problemas de acceso al crédito ha desembocado en el peor escenario de la década para los destinos turísticos y para las empresas turísticas españolas. Hasta el 84,5% de las empresas turísticas han visto disminuir sus beneficios y en el 71,4% de las mismas, el beneficio se redujo en más del 10%. Los sectores más afectados son las agencias de viajes y los turoperadores españoles y los hoteles urbanos.

El sector Turístico en Andalucía



El sector Turístico en Andalucía

5.1 La actividad turística andaluza

Andalucía recibió en 2009 un total de 22,9 millones de turistas, lo que se traduce en una disminución del 12,1% respecto al año anterior. En 2009 se ha acentuado por tanto el efecto de la crisis económica sobre la demanda turística.

Las pernoctaciones en establecimientos hoteleros sufrieron un descenso del 7,9%. Pero el comportamiento del sector ha sido bastante diferente según el destino, oscilando entre una evolución relativamente mejor de los establecimientos localizados en destinos de ciudad, del -3,2%, frente a una fuerte disminución en los destinos de interior, del -17%. En los destinos de costa registraron un -8,1%. Otras variables respaldan la evolución negativa del sector: el empleo en hostelería y agencias de viajes registró una caída anual del 4% y el tráfico aéreo de los aeropuertos andaluces una caída del 10,6%.

El Indicador Sintético de Actividad Turística de Andalucía (ISTA)³ detecta una disminución de la actividad turística del 4% en 2009, muy similar a la de España (3,8%).

En el cuarto trimestre de 2007 comenzaron las variaciones intertrimestrales negativas del Indicador Sintético de Actividad Turística (ISTA) y la máxima caída se alcanzó en el cuarto trimestre de 2008. Esta evolución marca el nivel de máximo deterioro y muestra el inicio de una cierta recuperación a finales del año 2009.

Por destinos, el ISTA de Andalucía señala el destino de litoral como el que recibe un mayor impacto negativo durante 2009, con disminución de la actividad del orden de un 4,2%.

Los relativamente menos afectados son los destinos urbanos, capitales de provincia, con una tasa del -2,7%. Y en una situación intermedia se encuentran los destinos de interior, con una evolución del -3,7%. Las opiniones empresariales, según la Encuesta al Sector Turístico, otorgan un valor de 2,6 sobre 5 al comportamiento del sector turístico en 2009. La valoración media desde 2005 disminuye de forma progresiva y en todos los años presentó valores superiores a 3 puntos. Las opiniones más negativas se dan entre las empresas turísticas que operan en los destinos de interior (2,5) y en los destinos de litoral (2,5); mejor valoración se detecta en los destinos de ciudad (2,7). Por sectores, el sector hotelero es el que percibe de forma más negativa el año turístico de 2009 con una puntuación de 2,5, frente a 3 de las agencias de viajes y de 2,7 de las casas rurales.

El balance del año 2009 para el conjunto del sector turístico andaluz ha sido negativo en todas las variables relevantes de la actividad empresarial, en especial sobre las ventas y los beneficios que descienden en promedio un 10,3% y un 10% respectivamente. La expectativa sobre el año 2009, según el indicador sintético de situación de la actividad de las empresas turísticas, se estima en un valor del -21

(en un rango entre -100 y +100), lo que indica una caída notable del ritmo de actividad. Por destinos, los valores del indicador global son los siguientes: destino de interior (-11), destino de ciudad (-5,1) y destino de litoral (-2,1).

El análisis de la situación del sector turístico en Andalucía se estructura, en principio, a partir de los siguientes indicadores: número de turistas, pernoctaciones en establecimientos hoteleros, empleo en la industria turística y tráfico aéreo. Estos indicadores facilitan una primera aproximación a la realidad del sector, pero suministran individualmente una visión parcial de la actividad turística. Por ello se tendrán en cuenta otros indicadores, así como la opinión del empresario del sector.

Como se señalaba al inicio del apartado, en 2009 visitaron Andalucía un total de 22,9 millones de turistas y se registró un descenso del 12,1% respecto al año anterior (Tabla 17). Ya en 2008 se observó un cambio de tendencia en la demanda turística y los efectos de la crisis se manifestaron en una caída del 2,5%, acentuándose de forma notable en 2009. Tras el récord de afluencia de turistas en el año 2007, el retroceso tras la recesión hace que la cifra actual de turistas se sitúe en los niveles del año 2004. En número de turistas, el deterioro de la demanda turística en Andalucía ha sido superior al de España (8,7%) y al del turismo mundial (4%).

3. Analistas Económicos de Andalucía, ha elaborado este indicador que capta el comportamiento cíclico de la actividad turística, suministra información sobre el crecimiento de la actividad y sirve de base para realizar previsiones

5. El sector Turístico en Andalucía

Tabla 17. Número de turistas en Andalucía

A o	Turistas	Incremento anual (porcentaje)
2003	21.451.137	2,1
2004	22.065.330	2,9
2005	23.629.187	7,1
2006	25.221.896	6,7
2007	25.801.467	2,3
2008	25.146.117	-2,5
2009	22.099.888	-12,1

Fuente: Encuesta de Coyuntura Turística de Andalucía (IEA)

En 2009 se contabilizan 40,68 millones de pernoctaciones en establecimientos hoteleros en Andalucía (Tabla 18), con un decremento del 7,9% respecto al año anterior. De esta forma, tanto en 2008 como en 2009 se registran tasas negativas de crecimiento de las pernoctaciones hoteleras, aunque para el periodo 2003-2009 el incremento medio anual sigue siendo positivo.

Tabla 18. Pernoctaciones en establecimientos hoteleros 2009 Andalucía (Miles de noches)

A o	Noches
2006	4.809.767
2007	44.677.644
2008	44.171.550
2009	40.682.784

Fuente: Encuesta Ocupación Hotelera (INE)

Los ritmos de crecimiento de las pernoctaciones hoteleras según destinos de ciudad, litoral e interior pueden verse en el cuadro 2.4. En el año 2009, contrasta las variaciones anuales según destinos de las ciudades con caídas relativamente menores (3,2%) con los destinos de interior (-17%), es conveniente recordar que la tasa de decrecimiento de las pernoctaciones hoteleras en el conjunto de la región fue del 7,9%. Los destinos de litoral se movieron en torno a este último porcentaje. El impacto de la recesión fue también diferente en 2008 entre las ciudades y el interior, ambas con retrocesos del 3,9%, y el litoral que aguantó mucho mejor manteniendo una tasa positiva (1%).

Tabla 19. Evolución de las pernoctaciones en establecimientos hoteleros 2003 - 2006 Andalucía.

A o	Incrementos anuales
2003	4,3
2004	5,7
2005	6,4
2006	4,4
2007	2,0
2008	-1,1
2009	-7,9
Incremento medio anual 2003-2009	2,0

Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir de Encuesta de Ocupación Hotelera (INE)

Atendiendo a los principales destinos costeros existentes en la comunidad, el resumen de pernoctaciones se refleja en la tabla 20.

Un análisis más pormenorizado de la evolución del litoral se obtiene al analizar la evolución de las pernoctaciones hoteleras según los destinos. Se puede observar el impacto especialmente negativo de la crisis en 2009 sobre las pernoctaciones hoteleras de los y las residentes en el extranjero, sobre todo en los casos de la Costa Tropical y la Costa de Almería, que registran pérdidas del 43,8 y 23,7% de las pernoctaciones, respectivamente.

Centrándonos en los indicadores de empleo, el número de personas trabajadoras afiliadas a la Seguridad Social en Andalucía en las actividades características del turismo en 2009 fue de 201.076 empleos en “hostelería y agencias de viajes”, seguidos por los “servicios de comidas y bebidas” con 151.451 afiliados y afiliadas, siendo éste último dato el que menor descenso registró en 2009 (2,7%). La evolución del empleo presenta una tasa de variación anual en 2009 del -4%, aunque el comportamiento del empleo ha sido aún más negativo en las actividades de servicios de alojamiento y en agencias de viajes y operadoras y operadores turísticos, en ambos la caída fue del 7,6% respecto al año anterior.

Tabla 20. Pernoctaciones hoteleras según destinos de costa. Incremento anual en porcentaje

	Residentes en España	Residentes en el extranjero	Total
2007			
Costa de Almería	4,9	-4,4	2,2
Costa de la Luz de Cádiz	10,8	0,3	6,5
Costa Tropical (Granada)	0,3	1,8	0,8
Costa de la Luz (Huelva)	4,5	-3,1	2,2
Costa del Sol (Málaga)	-0,8	3,7	2,0
2008			
Costa de Almería	3,1	-6,7	0,4
Costa de la Luz de Cádiz	-4,1	-4,4	-4,2
Costa Tropical (Granada)	-8,2	-3,3	-6,4
Costa de la Luz (Huelva)	2,9	3,8	3,4
Costa del Sol (Málaga)	2,9	3,8	3,4
2009			
Costa de Almería	-3,8	-23,7	-8,8
Costa de la Luz de Cádiz	-2,6	-7,5	-4,5
Costa Tropical (Granada)	17,9	-43,8	-5,8
Costa de la Luz (Huelva)	5,4	-12,8	-0,3
Costa del Sol (Málaga)	-5,8	-13,7	-10,9

Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir de Encuesta de ocupación Hotelera (INE)

Tabla 21. Personas trabajadoras afiliadas a la Seguridad Social en las actividades características del turismo en Andalucía

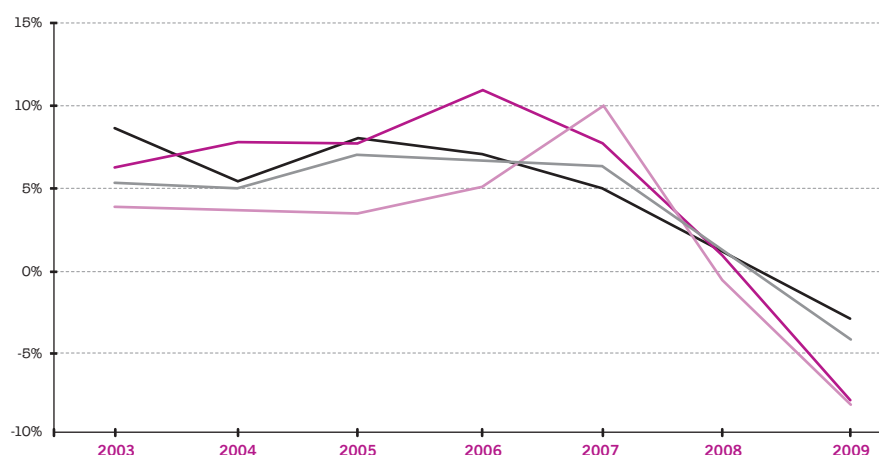
Año	Hostelería y Agencias de Viajes	Servicios de alojamiento	Servicios de comidas y bebidas	Agencias de viajes / Operadores turísticos
2003	162.763	36.827	119.983	5.953
2004	171.071	38.157	126.500	6.409
2005	183.070	39.517	136.643	6.909
2006	195.403	41.511	146.226	7.666
2007	207.578	45.745	153.580	8.253
2008	209.406	45.407	155.580	8.300
2009	201.076	41.957	151.451	7.668

Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir del Instituto de Estudios Turísticos y de la Encuesta de Población Activa (INE).

Hasta el año 2008 las actividades características del turismo registraron tasas anuales de crecimiento del empleo positivas (medidos en número de afiliados a la seguridad social). En 2008 se produce una apreciable disminución en el ritmo de crecimiento pero se consigue mantener la tasa en positivo, a excepción de los servicios de alojamiento. El Gráfico 1 reproduce la dinámica de crecimiento del empleo en las actividades características del turismo para el periodo 2003-2009.

5. El sector Turístico en Andalucía

Gráfico 1. Evolución de las personas trabajadoras afiliadas a la Seguridad Social en Andalucía en actividades características del turismo. Tasas anuales de crecimiento



Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir del Instituto de Estudios Turísticos y de la Encuesta de Población Activa (INE).

En cuanto al tráfico aéreo, los aeropuertos andaluces en 2009 contabilizaron 18,74 millones de pasajeros, con una fuerte concentración en el aeropuerto de Málaga (61,9% del tráfico total de la región) y con un cierto predominio del tráfico internacional (60,6%). En 2009, la evolución del tráfico aéreo de pasajeros y pasajeras acentúa la ruptura de tendencia que ya se observó en el año 2008, con una tasa de variación anual negativa del 10,6%. En 2008, esta variable tuvo una evolución negativa del 6%. El comportamiento del tráfico aéreo de pasajeros y pasajeras en 2009 ha sido muy desigual entre los aeropuertos andaluces: los dos principales aeropuertos de la región (Málaga y Sevilla) registran caídas inferiores al 10%; el mayor retroceso anual se da en el aeropuerto de Almería (-22,7%) y son

también elevados en los casos de Cádiz y Granada.

En el periodo 2003-2009, el aeropuerto que continua teniendo una mejor evolución es el de Granada-Jaén, también tienen una dinámica muy positiva en dicho periodo los aeropuertos de Sevilla y de Cádiz.

En el periodo 2000-2004 la evolución de la actividad turística en Andalucía era más dinámica que en España, sin embargo en los últimos años las tasas de crecimiento están siendo similares.

Diferenciando por tipos de destino, el comportamiento de la actividad turística en 2009 en los destinos de litoral sigue una pauta muy similar al del conjunto de Andalucía, en todo caso con una caída de la

actividad turística ligeramente superior, del 4,2%. Los destinos urbanos, capitales de provincia, soportaron mejor los efectos de la recesión con una tasa de variación del -2,7% respecto al año anterior. El resto de destinos, ciudades de tamaño medio y zonas de interior, evolucionó en 2009 a una tasa de variación del -3,7%.

Mediante una encuesta realizada entre los agentes del sector turístico se ha destacado que el sector valora con un 2,6 sobre 5 el comportamiento del turismo durante 2009. La puntuación otorgada denota un deterioro progresivo de la actividad turística desde 2005, ya que hasta ahora todas las valoraciones obtenidas sobre la marcha del sector superaron el nivel 3.

Atendiendo a las diversas tipologías de establecimientos analizados, también se ha observado una desvalorización de la marcha del turismo andaluz, aunque en esta ocasión no exista mucha diferencia entre ellas, destacan la tipología de sol y playa por ser la única que supera a la media del sector con una puntuación del 2,7 mientras que la tipología deportiva es la que con mayor intensidad registra el descenso de la actividad con una valoración media de 2,3 puntos.

Tabla 22. Opinión sobre el comportamiento del sector turístico por tipología en Andalucía en 2009, comparado con 2008, 2007 y 2006. Valoración de 1 a 5.

	Media aritmética	Desviación típica	Media aritmética	Desviación típica
	2009		2008	
Sol y playa	2,65	0,86	3,06	0,83
Cultural	2,59	1,05	3,02	0,91
Rural	2,58	0,99	3,07	0,76
Negocios	2,45	0,92	3,01	0,83
Deportivo	2,30	0,78	3,30	0,71
Total	2,58	0,96	3,04	0,82
	2007		2006	
Sol y playa	3,35	0,79	3,55	0,79
Cultural	3,36	0,70	3,61	0,82
Rural	3,09	0,81	3,50	0,73
Negocios	3,38	0,67	3,45	0,67
Deportivo	3,50	0,65	3,37	0,96
Total	3,30	0,76	3,54	0,77

Fuente: Encuesta al Sector Turístico 2010. Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

La incidencia de la recesión en la actividad turística durante 2009 ha sido percibida de forma algo más negativa en las empresas turísticas que operan en destinos de interior y en los destinos de litoral con puntuaciones de 2,5; en los destinos urbanos la valoración es relativamente mejor, con una nota de 2,7.

La importante recesión económica ha tenido importantes consecuencias sobre las ventas y los beneficios de las empresas turísticas andaluzas. En general, el balance del año 2009 para el conjunto del sector turístico andaluz ha sido negativo en todas las variables relevantes de la actividad empresarial destacando las ventas y

los beneficios por ser las que más han descendido con una variación media del 10,3 y el -10 por ciento en cada caso respecto a 2008. La inversión, sin embargo, es la que menor disminución media interanual, ha registrado un 2,5%.

Por destinos, los establecimientos de interior han acusado un intenso descenso de las ventas y los beneficios (18,5% y 18,1% respectivamente), ambos 8 puntos porcentuales más que a nivel sectorial. Por otra parte, el litoral es la zona que menos ha sufrido, con disminuciones muy leves de las ventas y los beneficios (-0,7 por ciento ambos). También en estos establecimientos se registró la menor reducción

en la plantilla (3,7% frente al 7,3% del total del sector), además es en los únicos en los que la inversión, aunque ligeramente, ha aumentado un 0,2%. En cuanto al alojamiento localizado en las ciudades, cabe destacar la importante caída de precios (18,8%, 10 puntos porcentuales más de descenso que en el conjunto del sector).

5. El sector Turístico en Andalucía

Tabla 23. Evolución de las principales variables de actividad por destinos en 2009. Tasas de variación interanual en porcentajes.

	Media aritmética	Desviación típica	Media aritmética	Desviación típica
	Interior		Litoral	
Cifra de negocio (ventas)	-18,49	22,51	-0,74	9,07
Nº de personas trabajadoras	-7,58	18,6	-3,66	9,58
Precios de venta	-8,78	13,76	-3,64	7,45
Beneficios	-18,06	24,18	-0,73	8,75
Inversión	-5,75	26,43	0,18	10,34
	Ciudad		Total sector	
Cifra de negocio (ventas)	-10,75	14,89	-10,31	8,6
Nº de personas trabajadoras	-9,58	12,65	-7,26	15,18
Precios de venta	-18,78	10,19	-8,81	12,5
Beneficios	-10,75	15,59	-9,97	19,95
Inversión	-1,77	9,53	-2,53	17,9

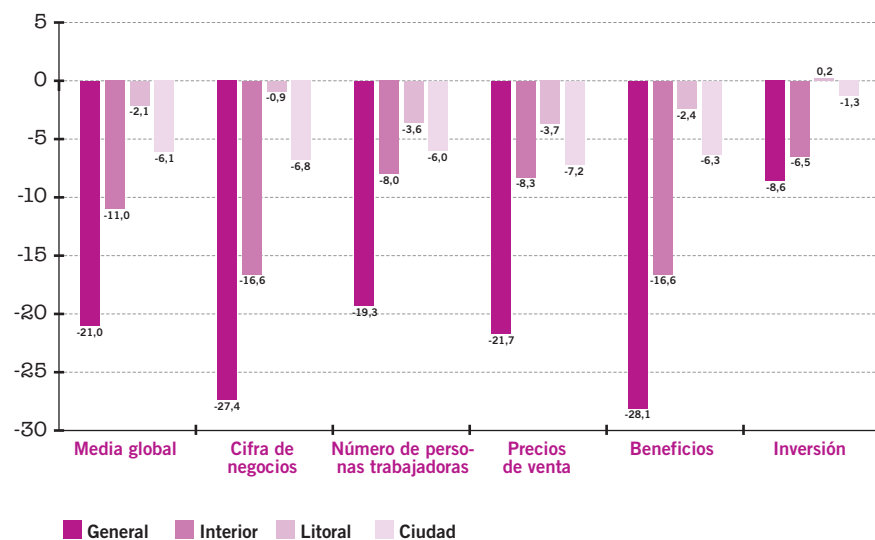
Los porcentajes medios obtenidos por variable para el total del sector incorporan los resultados de todos los encuestados. En el caso de interior, litoral y ciudad no se consideran las agencias de viajes.

Fuente: Encuesta al Sector Turístico 2010, Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

Por lo que se refiere a las diversas tipologías turísticas, tanto las empresas dedicadas al segmento cultural como las de rural y naturaleza, con descensos de sus ventas del 13,3% y del 16,4% respectivamente, superan a la media del sector. Lo mismo ocurre con la reducción de sus beneficios que ha sido también más intensa que la media. Las empresas cuya demanda está relacionada con turismo deportivo son las que menos han reducido su plantilla, con una variación interanual media del -0,6%.

El Gráfico 2 expresa los resultados sintéticos de la actividad económica, para el conjunto del sector y por ubicación de las empresas y desglosando las empresas de litoral, interior y ciudad.

Gráfico 2. Resultados de las empresas con actividad turística en Andalucía.



Fuente: Encuesta al Sector Turístico 2010. Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

*Media global obtenida como promedio de los valores de las distintas variables.

** El índice general para las distintas variables incorpora los resultados de todos los encuestados. En el caso de interior, litoral y ciudad no se consideran las agencias de viajes.

La situación general de la actividad de las empresas turísticas en 2009 obtiene un valor del -21, lo que implica una caída notable del ritmo de actividad. Los resultados por localización geográfica señalan un mayor deterioro de la actividad en los establecimientos de interior, un -11, en contraste con las caídas moderadas para el litoral -2,1 y algo mayor en la ciudad un -5,1. Por variable, son la cifra de negocio y los beneficios las que han adquirido el peor resultado en el conjunto del sector con valores del -27,4 y del -28,1 res-

pectivamente. Lo mismo sucede, aunque con valores más moderados, en las empresas localizadas en el interior (-15,5 para ventas y -16,6 para beneficios). El litoral es la zona que mejores resultados expresa, pues ninguna de las variables llega a descender hasta el -4 e incluso en inversión muestra un valor, aunque moderado, positivo (0,2). Para los establecimientos de alojamiento de ciudad, los precios de venta y los beneficios presentan la peor valoración con puntuaciones del -7,2 y -6,3 en cada caso.

Tabla 24. Evolución de las principales variables de actividad por tipologías en 2009. Tasas de variación interanual en porcentajes.

Tipologías turísticas	Media aritmética	Desviación típica	Media aritmética	Desviación típica
	Sol y playa		Cultural	
Cifra de negocio (ventas)	-6,99	21,16	-13,25	21,21
Nº de personas trabajadoras	-6,11	13,61	-6,57	18,10
Precios de venta	-7,26	13,07	-7,37	13,26
Beneficios	-7,49	16,10	-10,91	20,03
Inversión	-3,81	11,38	-2,26	18,61
	Rural y naturaleza		Negocios y reuniones	
Cifra de negocio (ventas)	-16,41	20,57	-5,88	16,03
Nº de personas trabajadoras	-6,83	17,35	-7,84	16,57
Precios de venta	-6,37	12,6	-7,70	11,16
Beneficios	-15,02	21,62	-3,59	24,20
Inversión	-7,58	31,83	-2,15	11,35
	Deportivo		Total sector	
Cifra de negocio (ventas)	-7,17	13,28	-10,30	18,60
Nº de personas trabajadoras	-0,64	4,57	-7,26	15,18
Precios de venta	-5,54	9,28	-8,81	12,50
Beneficios	-7,88	13,44	-9,97	19,95
Inversión	-3,89	22,29	-2,53	17,9

Fuente: Encuesta al Sector Turístico 2010. Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

5. El sector Turístico en Andalucía

5.2 El tejido empresarial del sector turístico en Andalucía

En el año 2009 operaban en Andalucía un total de 15.835 establecimientos, con 372.290 plazas disponibles. La oferta de alojamientos, en plazas, creció un 3% en 2008 y un 3,3% en 2009. Esta dinámica de crecimiento se ha venido produciendo durante los últimos diez años.

Si se compara el año 2003 y 2009 (Tabla 26) la variación acumulada se eleva al 21,3 por ciento en número de plazas; particularmente elevada es la generación de plazas en los alojamientos de turismo rural. La importancia de la oferta hotelera con el 65,6 % de las plazas totales es innegable en la oferta turística andaluza. Otros sectores tienen pesos muy inferiores: 12,1% apartamentos turísticos, 19,5% campamentos turísticos y 2,8% alojamientos de turismo rural.

En 2009 el empleo en las actividades turísticas ascendía a 201.076 personas y el deterioro se extiende a todos los subsectores con caídas del orden del 7,6%. En el periodo 2003-2007 la tasa anual media de crecimiento del empleo alcanzaba el 6,1%.

En 2009, la mayor concentración de la oferta hotelera se daba en las provincias de Málaga con el 34,4% y la de Cádiz con el 16,2% de las plazas hoteleras andaluzas. A nivel regional, la oferta hotelera cre-

Tabla 25. Oferta de alojamiento de Andalucía 2009.

	2009		Variación anual porcentajes	
	Establecimientos	Plazas	Establecimientos	Plazas
Hoteles	2.434	244.321	1,7	1,5
Apartamentos turísticos	11.964	45.008	2,6	2,2
Acampamentos turísticos	124	72.678	1,4	-0,7
Alojamiento de turismo rural	1.313	10.283	14,0	14,0
Total alojamientos	15.835	372.290	3,3	1,4

Fuente: Encuestas de ocupación hotelera, en apartamentos turísticos, en acampamentos turísticos y en alojamientos de turismo rural (INE).

Tabla 26. Establecimientos turísticos de Andalucía 2003-2009.

	Establecimientos	Plazas
2003		
Hoteles	2.154	189.127
Apartamentos turísticos	10.462	36.621
Acampamentos turísticos	120	77.984
Alojamientos de turismo rural	380	3.199
Total alojamientos	13.115	306.931
2009		
Hoteles	2.434	244.321
Apartamentos turísticos	11.964	45.008
Acampamentos turísticos	124	72.678
Alojamientos de turismo rural	1.313	10.283
Total alojamientos	15.835	372.290
Variaciones acumuladas porcentajes		
Hoteles	13,0	29,2
Apartamentos turísticos	14,4	22,9
Acampamentos turísticos	3,1	-6,8
Alojamientos de turismo rural	245,9	221,5
Total alojamientos	20,7	21,3

Fuente: Encuestas de ocupación hotelera, en apartamentos turísticos, en acampamentos turísticos y en alojamientos de turismo rural (INE).

ció en 2009 un 1,5% respecto al año anterior; destaca el alto crecimiento de la provincia de Granada con un 6,6% aunque

también es significativo el crecimiento de la oferta hotelera en las provincias de Sevilla y Jaén.

La tasa anual de crecimiento de la oferta hotelera andaluza en 2009 casi coincide con la española, un 1,7%, pero si ampliamos el análisis al periodo 2003-2009, el incremento medio anual de la oferta de Andalucía, 4,6%, supera al de España (3,4%). La tabla 26 confirma a Andalucía en el periodo 2003-2009 como una de las comunidades con mayor incremento anual medio, un 4,6%, por detrás de Madrid, 6,3% y País Vasco y Canarias, 5,1%.

Al comparar en el periodo 2003-2009 las evoluciones de las pernoctaciones hoteleras y las de la oferta hotelera (plazas) en el periodo 2003-2009, podemos observar que, mientras las primeras crecen a una tasa anual media del 2%, la oferta de plazas hoteleras lo hace al 4,6%. Esta circunstancia tiene repercusiones en el grado de ocupación, que en Andalucía no sólo es inferior al de España sino que la diferencia ha aumentado durante este periodo, situándose en el 4,7%.

La oferta hotelera localizada en los destinos del litoral se cifra para 2009 en 157.611 plazas, el 64,5% de la oferta hotelera total de Andalucía. Los destinos que registraron una mayor tasa de crecimiento fueron la Costa de la Luz de Huelva con el 7,5% y la Costa Tropical y Costa del Sol con un 6,5%. En 2009 destaca el alto crecimiento de la Costa Tropical 21,2%, con un relativo descenso de las plazas en la Costa de la Luz de Cádiz y una muy leve disminución en la Costa del Sol.

Los impactos de la disminución de la actividad durante el año 2009, en términos de empleo se dejaron notar con intensidad en los hoteles del litoral andaluz, sobre todo en la Costa de Almería y en la Costa del Sol; también la Costa de la Luz de Cádiz sufrió un fuerte ajuste en el empleo.

En el sector de apartamentos turísticos, la mayor importancia relativa pertenece a los ubicados en la Costa del Sol. En los años 2007 y 2008 ha habido fuertes ritmos de creación de empleo tanto en la Costa de la Luz de Cádiz como en la Costa del Sol. En cambio, los datos indican el mayor efecto negativo de la recesión en la Costa de Almería.

Los datos de empleo de los apartamentos turísticos, confirman la tendencia negativa de (Tabla 27), la Costa de Almería, en la Costa de la Luz de Cádiz la destrucción de empleo en 2008 llegó al 14,6% aunque en 2009 presentó tasas positivas (3,3%). Y en los casos de la Costa de la Luz de Huelva y la Costa del Sol los efectos de la recesión se dejaron notar en mayor medida en términos de empleo que en términos de destrucción de plazas.

Tabla 27. Empleo en apartamentos turísticos de litoral.

	Personal empleado			
	2006	2007	2008	2009
Costa de Almería	231	271	261	220
Costa de la Luz de Cádiz	91	122	160	162
Costa del Sol (Málaga)	1.404	1.767	2.704	2.641
	Incrementos anuales porcentaje			
	2006	2007	2008	2009
Costa de Almería	-	17,0	-3,5	-15,8
Costa de la Luz de Cádiz	-	34,2	31,2	0,9
Costa del Sol (Málaga)	-	25,9	53,0	-2,3

Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir de la Encuesta de Ocupación Apartamentos turísticos (INE).

5. El sector Turístico en Andalucía

Tabla 28. Empleo en campamentos turísticos de litoral.

	Personal empleado			
	2006	2007	2008	2009
Costa de Almería	86	82	72	65
Costa de la Luz de Cádiz	175	188	161	166
Costa Tropical (Granada)	34	38	38	38
Costa de la Luz (Huelva)	149	159	155	147
Costa del Sol (Málaga)	124	126	131	115
	Incrementos anuales porcentaje			
	2006	2007	2008	2009
Costa de Almería	-	-4,3	12,3	-10,2
Costa de la Luz de Cádiz	-	7,6	-14,6	3,3
Costa Tropical (Granada)	-	12,3	0,9	-2,0
Costa de la Luz (Huelva)	-	6,7	-2,3	-5,4
Costa del Sol (Málaga)	-	0,9	4,2	-11,9

Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir de la Encuesta de Ocupación Apartamentos turísticos (INE).

Las cifras disponibles sobre personal empleado en los alojamientos de turismo rural por zonas turísticas aparecen en la tabla 29.

Tabla 29. Empleo en alojamiento de turismo rural por zonas turísticas, 2009. Personal empleado.

Parque Nacional Sierra Nevada	74
Parque Natural Los Alcornocales	79
Parque Natural Sierra de Grazalema	222
Parque Natural Sierra de Hornachuelos	39
Parque Natural Sierras Subbéticas	65
Parque Natural Sierra Nevada	94
Parque Natural Sierras de Tejeda, Almijara y Alhama	168
Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche	167
Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y las Villas	130
Parque Natural Sierra de las Nieves	-
Parque Natural Sierra Norte de Sevilla	29

Fuente: Encuesta de Ocupación Alojamiento de Turismo Rural (INE).

5.3 El empleo en el sector turístico en Andalucía

REPARTO SECTORIAL DEL EMPLEO EN EL SECTOR TURÍSTICO ANDALUZ.

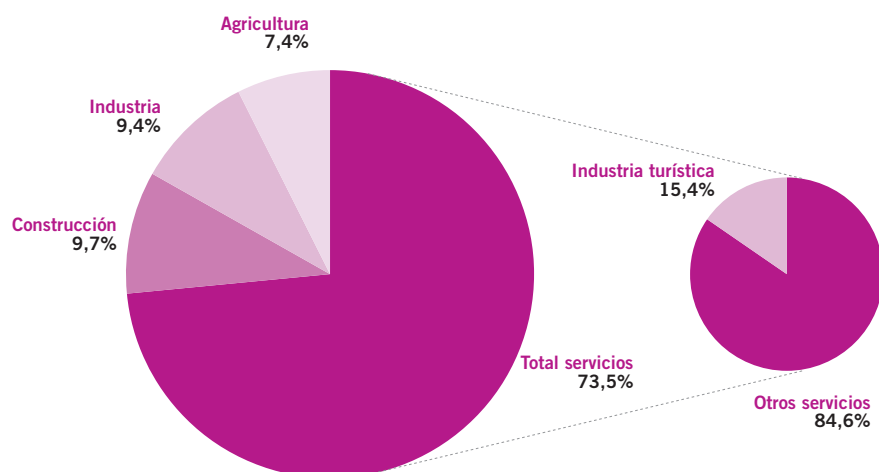
El sector servicios constituye el principal sector productivo de la economía andaluza en términos de empleo, con un 73,4% en 2009. Dentro de los servicios, el sector turístico supone el 15,4% del empleo, y un 11,3% respecto a la población ocupada total, siendo el peso relativo del sector turístico andaluz similar al del conjunto nacional.

Tabla 30. Población ocupada por sectores económicos 2009.

	Andalucía		España	
	Valor absoluto	Peso porcentaje	Valor absoluto	Peso porcentaje
Agricultura	217.375	7,4	786.050	4,2
Industria	275.875	9,4	2.775.000	14,7
Construcción	284.875	9,7	1.888.275	10,0
Total servicios	2.144.925	73,4	13.438.650	71,1
Sector Turístico	331.104	11,3	2.143.119	11,3

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

Gráfico 3. Distribución porcentual de la población ocupada por sectores económicos en Andalucía 2009. Porcentaje.



Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía a partir de datos de la EPA, INE e Instituto de Estudios Turísticos.

En cifras absolutas, atendiendo a los datos de la EPA⁴, el empleo generado en 2009 por el sector turístico español fue de 2.143.119 personas ocupadas, con un descenso del 2,3% respecto a 2008. Por su parte, Andalucía contó en 2009 con un total de 331.104 personas ocupadas, lo cual significa un 15,4% del total nacional, siendo la tercera con un mayor peso en el total nacional tras Cataluña y Madrid.

5. El sector Turístico en Andalucía

Tabla 31. Población ocupada en el sector turístico español 2003-2009. Número

Año	Andalucía	Islas Baleares	Islas Canarias	Cataluña	Comunidad Madrid	Comunidad Valenciana	Otras CC.AA.	España
2003	313.744	114.422	165.944	395.438	328.859	208.230	636.148	2.162.784
2004	331.248	107.846	180.964	386.512	358.365	223.210	649.091	2.237.236
2005	374.939	116.342	182.480	397.094	353.818	240.789	680.054	2.345.515
2006	400.831	120.295	189.166	434.105	382.069	264.272	707.471	2.498.209
2007	424.067	111.807	205.017	439.518	379.850	280.424	735.082	2.575.766
2008	424.806	118.954	194.003	437.208	395.647	305.500	747.271	2.623.389
2009	331.104	112.997	171.887	351.975	342.060	228.510	604.586	2.143.119

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

Es necesario señalar el significativo descenso de la población ocupada en la industria turística en Andalucía en 2009, un 6,8%, superior al de la medida nacional, toda vez que otras regiones turísticas, como Baleares, Madrid o Cataluña, se han visto menos afectadas por la coyuntura económica. Si tomamos una perspec-

tiva temporal más amplia desde 2003, puede apreciarse claramente como el sector turístico se ha mostrado como un sector económico muy dinámico generador de empleo en Andalucía, con un incremento anual medio del número de personas ocupadas en torno al 3,6%, frente al 3,1% de promedio para el conjunto del país.

Atendiendo a la situación profesional, decir que en 2009 había en Andalucía 253.843 personas asalariadas y 77.045 autónomos/as, mientras que en España dichos colectivos ascendían a 1.686.881 y 455.503, respectivamente. El personal autónomo del sector turístico en Andalucía significa el 16,9% del total nacional, siendo la comunidad autónoma con un mayor número de personas trabajadoras por cuenta propia en el sector turístico. En cuanto a las personas asalariadas en Andalucía, éstas suponen el 15% del total nacional, situándose Andalucía en esta estadística en tercer lugar tras Madrid y Cataluña. En 2009 en Andalucía, cabe destacar la reducción del número de personas autónomas en un 4,9% (4,7% para España), frente a la brusca caída del 7,4% del número de personas trabajadoras asalariadas (1,6% para España).

Tabla 32. Variación anual y peso de la población ocupada del sector turístico en 2009 por comunidades

	Variación anual 2008/2009 porcentaje	Peso porcentaje
Andalucía	-6,8	15,4
Islas Baleares	1,2	5,3
Islas Canarias	-4,7	8,0
Cataluña	-0,7	16,4
Comunidad Madrid	-0,4	16,0
Comunidad Valenciana	-7,4	10,7
Otras CC.AA.	0,5	28,2
España	-2,3	100

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

Tabla 33. Personas autónomas en la industria turística 2003-2009.

Año	Andalucía	Islas Baleares	Islas Canarias	Cataluña	Comunidad Madrid	Comunidad Valenciana	Otras CC.AA.	España
2003	72.011	24.618	25.605	118.808	55.594	56.477	216.616	569.730
2004	82.697	23.263	29.686	100.812	59.162	59.476	207.126	562.223
2005	100.681	21.773	26.269	101.020	65.482	55.868	208.560	579.654
2006	95.837	22.160	25.940	103.443	70.064	58.787	211.104	587.336
2007	103.362	17.334	23.495	101.648	73.330	70.142	216.888	606.200
2008	100.434	19.426	22.366	88.979	70.723	71.394	219.098	592.420
2009	77.045	15.869	18.601	69.837	56.333	49.180	168.637	455.503

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

Tabla 34. Personas asalariadas en la industria turística 2003-2008.

Año	Andalucía	Islas Baleares	Islas Canarias	Cataluña	Comunidad Madrid	Comunidad Valenciana	Otras CC.AA.	España
2003	241.576	89.804	139.734	276.456	273.266	151.406	418.072	1.590.312
2004	247.861	84.583	150.874	285.390	299.202	163.434	440.393	1.671.738
2005	274.046	94.430	155.752	295.950	288.134	184.846	470.536	1.763.694
2006	304.643	98.134	163.226	330.662	311.824	205.246	496.153	1.909.889
2007	320.624	94.474	181.522	337.793	306.519	210.282	518.093	1.969.306
2008	324.224	99.529	171.580	348.229	324.597	234.051	528.001	2.030.210
2009	253.843	97.128	153.076	282.072	285.727	179.330	435.705	1.686.881

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

Se han reducido en Andalucía en un 8,9% el número de personas asalariadas con contrato temporal, situándose en 101.164 personas; si bien, ello apenas ha supuesto una disminución de la tasa de temporalidad, que continua alcanzando en Andalucía el 39,9%, 8,5% superior a la media nacional. De acuerdo con la Encuesta de Ocupación en Alojamientos Turísticos del INE, en 2009 el personal empleado en Andalucía en establecimien-

tos hoteleros ascendió a 31.944 personas (con un decremento del 9,5% respecto a 2008), en campamentos turísticos a 821 personas (con una tasa de variación anual del -8,0%), en apartamentos turísticos a 3.758 personas (una reducción del personal empleado del 3,5%), y en alojamientos de turismo rural a 2.271 personas (lo que representa un fuerte incremento del personal empleado del 11,3%).

5. El sector Turístico en Andalucía

Tabla 35. Personas asalariadas con contrato temporal en el sector en 2009. Por comunidades.

	Variación anual 2008/2009 porcentaje	Peso porcentaje
Andalucía	-8,9	19,1
Islas Baleares	-5,4	5,3
Islas Canarias	-3,1	10,6
Cataluña	-18,7	12,6
Comunidad de Madrid	-18,3	12,0
Comunidad Valenciana	-14,3	13,5
Otras CC.AA.	-6,4	26,9
España	-10,9	100

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

En lo que respecta a la población parada en la industria turística en Andalucía, los datos de la EPA ponen de manifiesto que en 2009 ésta ascendía a 69.087, lo que representa el 19,5% de la población desempleada en la industria turística nacional. Si atendemos a las variaciones anuales respecto a 2008, en el sector turístico en Andalucía el número de per-

sonas desempleadas se incrementó un 20,6%, frente al 43,7% de la media española. En términos de tasas de paro, Andalucía refleja en 2009 un 17,3% (12,7% en 2008 y 8,8% en 2007), superada por comunidades como Canarias (20,2), Baleares (17,4) y Comunidad Valenciana (17,4). La tasa media de paro nacional era del 14,2% en 2009 (9,2% en 2008 y 7% en 2007).

Según datos del INEM, el paro registrado en la hostelería en Andalucía en diciembre de 2009 ascendía a 74.106 personas, un 24% superior que en el mismo mes del año anterior.

Si discriminamos por sexo, el incremento del desempleo se ha producido en mayor medida entre las mujeres (un crecimiento del 29,3%) que entre los hombres (15,1%). A escala nacional, el paro registrado en la hostelería se incrementó en 2009 un 30,2%, alcanzando las 346.650 personas.

Dentro de la Comunidad andaluza, son las provincias de Málaga y Sevilla las que concentran la mitad de las personas ocupadas en actividades características del turismo de la región. Concretamente a la provincia de Málaga le corresponde una cuota del 30,3% y le sigue Sevilla, que acapara el 20,8% del total de las personas ocupadas del sector turístico de Anda-

Tabla 36. Tasa de temporalidad en el sector turístico 2003-2009 por comunidades. Porcentajes/empleo total.

Año	Andalucía	Islas Baleares	Islas Canarias	Cataluña	Comunidad Madrid	Comunidad Valenciana	Otras CC.AA.	España
2003	41,2	32,0	37,6	32,0	19,0	42,2	34,3	33,2
2004	41,0	30,1	40,5	28,6	18,8	43,2	33,0	32,4
2005	47,0	30,8	39,0	29,2	27,6	45,0	37,2	36,5
2006	50,1	35,9	38,7	31,5	29,5	43,7	35,7	37,4
2007	44,7	28,7	35,3	29,2	23,9	40,7	34,1	34,0
2008	39,9	30,6	34,9	25,6	27,1	39,8	32,4	32,6
2009	39,9	29,0	36,6	23,7	22,3	39,9	32,8	31,4

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

Tabla 37. Tasa de paro en el sector turístico 2003-2009 por comunidades. Porcentaje.

Año	Andalucía	Islas Baleares	Islas Canarias	Cataluña	Comunidad Madrid	Comunidad Valenciana	Otras CC.AA.	España
2003	14,3	11,3	8,4	9,5	4,6	10,5	9,2	9,6
2004	14,6	12,9	9,3	10,1	4,3	10,7	9,2	9,8
2005	8,2	7,2	8,5	5,5	5,3	6,8	6,8	6,7
2006	8,9	8,2	8,5	6,1	5,0	7,7	6,6	7,0
2007	8,8	9,0	7,8	6,8	5,3	7,5	6,4	7,0
2008	12,7	11,5	13,3	7,4	7,4	8,5	7,9	9,2
2009	17,3	17,4	20,2	12,2	10,4	17,4	11,7	14,2

Fuente: Encuesta de Población Activa (INE) e Instituto de Estudios Turísticos.

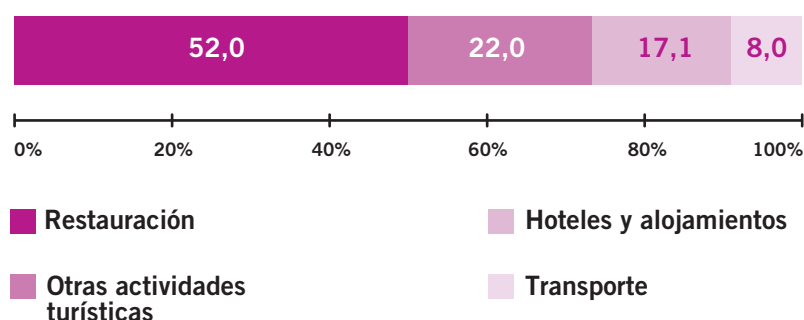
lucía. Tomando en consideración los valores mensuales medios del paro registrado en hostelería, la provincia con un mayor volumen de personas desempleadas en términos absolutos en 2009 fue Málaga, con 18.005 personas (26,8% del total andaluz), seguido por Cádiz (21,2%), Sevilla (18,5%) y Granada (10,7%). El crecimiento del paro en la hostelería andaluza en 2009 ha seguido una evolución desigual a lo largo del año, muy influenciado obviamente por la estacionalidad.

CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEO SEGÚN RAMAS DE ACTIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO ANDALUZ.

A pesar de que el conjunto de actividades económicas que conforman la industria turística es muy heterogénea, es posible agruparlas en cuatro ramas de actividad: hoteles y alojamientos, restauración, transporte turístico y otras actividades turísticas. La rama que da empleo

a un mayor número de personas es la restauración, en la que trabajan el 52% del total de personas ocupadas en actividades turísticas de Andalucía del año 2009. El resto de personas ocupadas se reparten entre hoteles y alojamientos (17,1%), transporte turístico (8,8%) y otras actividades turísticas (22,0%).

Gráfico 4. Distribución del empleo en el sector turístico andaluz por ramas de actividad.



5. El sector Turístico en Andalucía

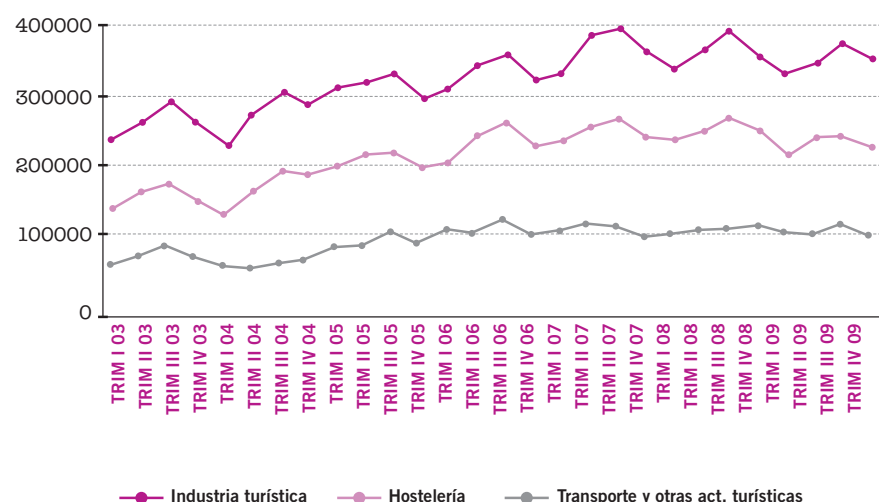
La restauración además de ser la rama más importante en el empleo del sector turístico andaluz, es la que presenta una evolución más positiva en los últimos años, pues la ocupación de esta rama ha crecido por término medio a una tasa del 6,9% anual durante el intervalo 2003-2009.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LAS PERSONAS OCUPADAS EN EL SECTOR TURÍSTICO ANDALUZ.

En el año 2009, las personas ocupadas en el sector turístico andaluz son en su mayoría hombres: un 54,5% (186,1 mil trabajadores) frente a un 45,5% de mujeres (155,0 mil trabajadoras). Esta mayor presencia de hombres sólo se presenta en algunas ramas de la actividad turística. El número de mujeres ocupadas supera al de hombres en la rama de hostelería (tanto en Hoteles y alojamientos como en restauración), mientras que ocurre lo contrario en el resto de ramas.

La mayoría de las mujeres ocupadas en el sector están empleadas en restauración (57,2%) o en hoteles y alojamientos (20,6%), y sólo el 3,1% en la rama del transporte. Para los hombres, aunque la restauración también es la rama más importante (47,6%), el resto se distribuyen más homogéneamente entre otras actividades turísticas (24,5%), la rama de hoteles y alojamientos y el transporte turístico, ambas con un peso similar (14,2% y 13,6%, respectivamente).

Gráfico 5. Evolución del número de personas ocupadas en ramas de actividad de la Industria Turística. Datos trimestrales 2003-2009.



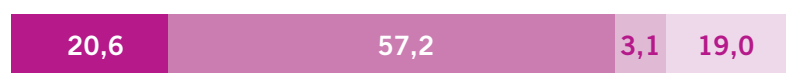
Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte a partir de la Encuesta de Población Activa (INE).

Gráfico 6. Distribución porcentual de personas ocupadas según sexo por ramas de actividad del sector turístico. Año 2009.

Hombres



Mujeres



Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Deportes a partir de la Encuesta de Población Activa (INE).

Respecto al año 2008, se presentan descensos tanto en el empleo femenino del sector turístico andaluz como en el masculino, aunque el deterioro del mercado de trabajo afectó más acusadamente al colectivo de trabajadoras del sector (-8,2% frente a -6,9%). Para ambos sexos, las cifras de personas ocupadas han descendido en todas las ramas, si bien con más intensidad en la hostelería (alojamiento y restauración) que en el transporte y otras actividades turísticas.

En cuanto a la distribución por edad de las personas ocupadas en el sector turístico andaluz durante 2009, el 44,3% tenían entre 30 y 44 años, mientras que el resto se reparte en proporciones similares entre el grupo de edad más joven, entre 16 y 29 años, y las personas ocupadas mayores de 44 años (27,3% y 28,4%, respectivamente). Respecto al año 2008, la

destrucción de empleo afectó a todas las edades, siendo las personas ocupadas más jóvenes el grupo más afectado, con un decremento de 15,3%, una tasa que triplica los descensos registrados en el resto de intervalos de edad.

Las personas ocupadas de 30 a 44 años son siempre el grupo más numeroso en cualquiera de las ramas en las que se divide la actividad turística, con porcentajes superiores al 40% en todas ellas. Los jóvenes participan más en restauración y otras actividades turísticas, representando el 31,7% y el 28,1% respectivamente del total de personas ocupadas en cada una de estas ramas; mientras que el grupo de más edad tiene un peso destacado en el empleo de la rama transporte turístico, donde representan al 40,4% de personas ocupadas de esta actividad.

Cuando se tiene en cuenta el nivel de formación del personal del sector turístico de Andalucía del año 2009, se observa que el 61,6% poseían estudios secundarios. El resto se reparte entre personas ocupadas con estudios primarios o inferior (17,7%) y ocupados con estudios superiores (20,7%). Respecto al 2008, sólo las personas ocupadas con estudios superiores se han mantenido prácticamente al mismo nivel del año anterior.

SITUACIÓN PROFESIONAL DE LAS PERSONAS TRABAJADORAS DEL SECTOR TURÍSTICO ANDALUZ.

Al tener en cuenta la situación profesional de la persona trabajadora, la distribución de las personas ocupadas en el sector turístico andaluz en el año 2009 estaría formada por un 77% de personas asalariadas (262.700 trabajadores y trabajadoras) y por un 22,9% de personas trabajadoras por cuenta propia (78.200 trabajadores y trabajadoras).

Las personas asalariadas en actividades características del turismo representaron el 14,8% del personal asalariado del sector servicios de la región, y el 11% del personal asalariado de la comunidad del año 2009, mientras que el personal autónomo del sector turístico andaluz representa el 21,1% de los autónomos del sector servicios y el 14,7% de los autónomos de la comunidad. Respecto al año 2008, el empleo asalariado ha experimentado un

Tabla 38. Distribución porcentual de personas ocupadas según edad por ramas de actividad del sector turístico. Año 2009.

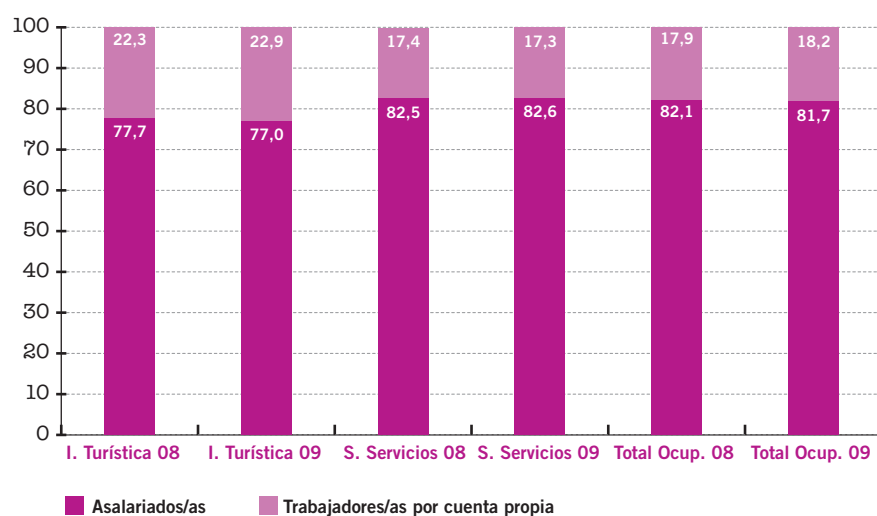
Edad	Hoteles y alojamientos	Restauración	Transporte	Otras actividades turísticas	Total industria Turística
16-29	18,2%	31,7%	16,9%	28,1%	27,3%
30-44	50,1%	43,2%	42,8%	43,2%	44,3%
45 y más	31,8%	25,0%	40,4%	28,7%	28,4%
Total ocupados Ind. Turística	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Deportes, a partir de la Encuesta de Población Activa (INE).

5. El sector Turístico en Andalucía

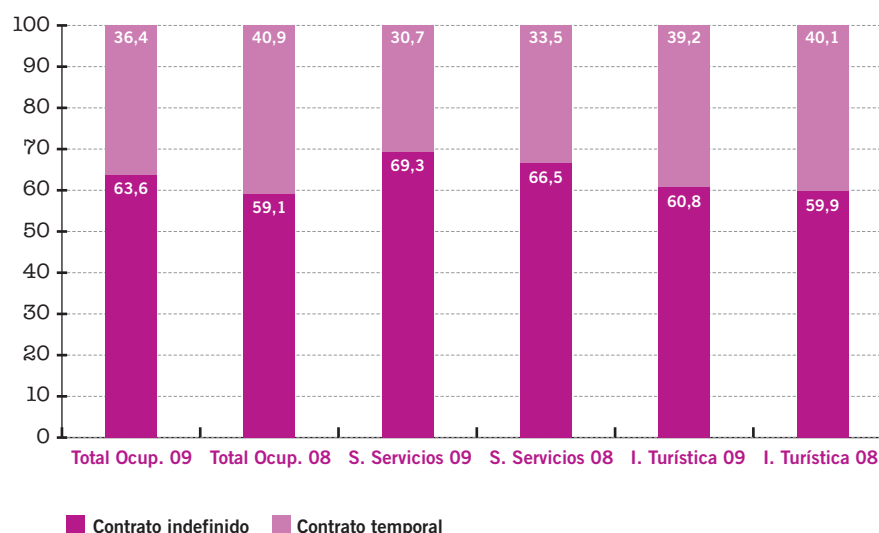
descenso algo superior al del empleo total (8,3% frente a 7,5%), mientras que el empleo por cuenta propia sólo se redujo un 4,8%.

Gráfico 7. Distribución porcentual de personas ocupadas en el sector turístico andaluz por sectores económicos y situación profesional. Años 2008 y 2009.



Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Deportes a partir de la Encuesta de Población Activa (INE).

Gráfico 8. Distribución porcentual de personas asalariadas en la Industria Turística Andaluza por sectores económicos y tipo de contrato. Años 2008 y 2009.



Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Deportes a partir de la Encuesta de Población Activa (INE).

Según la modalidad o tipo de contrato, las personas asalariadas del sector turístico de Andalucía del año 2009 se distribuyeron en 60,8% (159.800 trabajadores y trabajadoras) con contratos de duración indefinida y 39,2% (102.900 trabajadores y trabajadoras) con contratos de duración temporal. Respecto a 2008, se aprecia un descenso de personas asalariadas en ambas modalidades contractuales, si bien es más acentuado para aquellos que disfrutaban de un contrato temporal (-10,8% frente al -7,0% de los que tienen un contrato indefinido).

La comparación en el tiempo de la distribución de personas asalariadas por tipo de contrato en el sector turístico, en el sector servicios y en el total de la economía andaluza, pone de manifiesto que en las actividades turísticas, la tasa de temporalidad fue en 2008 superior a la que presenta el sector servicios. En el año 2009, aunque la tasa de temporalidad se ha reducido respecto al año anterior, se sitúa por encima de las registradas en el sector servicios y en el total de la economía.

Respecto al tipo de jornada, en 2009 el 77,5% de personas asalariadas en el sector turístico desarrollaron su trabajo a tiempo completo y el 22,5% restante lo hicieron a tiempo parcial. Estos porcentajes difieren de los del año anterior, puesto que en 2008 la proporción de personas asalariadas que trabajaban a jornada parcial

ascendió al 19,2%, 3,3 puntos porcentuales menos que este año.

A modo de resumen, la siguiente tabla recoge las principales cifras y tasas que definen el mercado laboral en el sector turístico de Andalucía y España en el año 2009.

5.4 Estrategias y tendencias del sector en Andalucía

Los primeros balances publicados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en el año 2010, determinan que ha sido la primera vez en diez años que el sector turístico gana peso en el PIB español.

Según un avance del Instituto de Estudios Turísticos (IET), el número de turistas que visitaron España durante el año 2010 se situó cerca de los 53 millones, lo que supone un aumento del 1,4% respecto al año anterior.

Por países emisores, cabe destacar el incremento registrado por Italia, Rusia o los Países Bajos, con crecimientos por encima del 10%. Esto, unido al aumento algo más moderado de los Países Nórdicos y Francia, ha permitido compensar el descenso experimentado por Alemania y Reino Unido, los dos principales mercados emisores de turistas para España.

Por Comunidades Autónomas, cabe destacar el crecimiento de visitantes, superior al 5% en Canarias, Cataluña, Baleares y Andalucía, también han registrado aumentos en el número de turistas respecto a 2009. Es muy relevante el hecho de que La Alhambra de Granada haya sido de nuevo en 2010 el monumento más visitado en España.

Tabla 39. Empleo turístico. Principales magnitudes y ratios. Andalucía y España. Año 2009.

Indicador	Andalucía	España
Población activa (miles)	410,6	2.560,5
Población ocupada (miles)	341,1	2.202,6
Población parada (miles)	69,5	357,9
Tasa de ocupación	83,1%	86,0%
Tasa de desempleo	16,9%	14,0%
Tasa de asalariados	77,0%	78,9%
Tasa de temporalidad	39,2%	31,0%

Fuente: Consejería de Turismo, Comercio y Deportes a partir de la Encuesta de Población Activa (INE).

5. El sector Turístico en Andalucía

En lo que se refiere al gasto turístico para el año 2010, los primeros cálculos apuntan a que se ha situado por encima de los 49.000 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 2,5% respecto a 2009, según las estimaciones del IET. Este aumento ha sido tanto en el gasto medio por turista como en el diario. El gasto medio por persona se situó cerca de los 930 euros, lo que supone un aumento del 0,3% respecto al 2009, mientras que el gasto medio diario repuntó un 2,8% más que en 2009, hasta los 98 euros.

Las primeras estimaciones realizadas por el gobierno apuntan a que se han mejo-

rado los resultados en relación a las perspectivas previstas, donde el Indicador Sintético de Actividad Turística de Andalucía (ISTA) preveía un crecimiento del 0,4% para Andalucía y del 0,5% para España. Según el ISTA cabía esperar para 2010 un mayor ritmo de crecimiento de las actividades turísticas en los destinos urbanos, con un incremento anual del 1,1% frente al 0,2% de los destinos de litoral. De otro lado, se preveía una evolución negativa, aunque prácticamente estable, en los destinos de interior, del -0,2%.

Según las opiniones recabadas al empresario mediante la Encuesta al Sector

Turístico, el sector esperaba para el año 2010 una cierta estabilización de la actividad (Tabla 40): un 43,4% del empresario estimaba que las ventas se mantendrían y un 27,6% esperaban un ligero aumento de las ventas. La mayoría de las empresas del sector, 75,7% opinaban que el número de personas trabajadoras se mantendría, al igual que el precio de venta. Estas expectativas eran algo más positivas en los destinos de ciudad, sobre todo las de aumento de las ventas y los beneficios. El sector hotelero se pronunciaba en términos de estabilización de su actividad para el año 2010.

Tabla 40. Expectativa de crecimiento del sector turístico Andaluz en 2010 respecto a 2009, general y por tipologías. En porcentaje sobre el total de personas encuestadas.

Total	Aumentará Notablemente	Aumentará ligeramente	Se mantendrá	Disminuirá ligeramente	Disminuirá fuertemente
Cifra de negocio (ventas)	2,4	27,6	43,4	17,4	9,2
Número de trabajadores/as	0,5	11,1	75,7	10,3	2,4
Precios de venta	0,3	9,2	66,7	18,6	5,3
Beneficios	1,3	20,9	44,8	23,9	9,1
Inversión	4,6	14,8	65,5	7,6	7,6
Sol y Playa					
Cifra de negocio (ventas)	2,1	26,1	42,0	27,8	2,1
Número de trabajadores/as	1,3	9,8	72,8	14,0	2,1
Precios de venta	0,0	8,4	67,6	14,8	9,3
Beneficios	3,4	22,5	40,7	28,3	5,1
Inversión	0,0	7,2	77,9	4,2	10,6
Cultural					
Cifra de negocio (ventas)	0,0	27,3	35,7	24,1	12,9
Número de trabajadores/as	1,1	7,4	78,5	6,8	6,2
Precios de venta	0,0	10,4	65,6	17,1	6,9
Beneficios	1,2	18,3	41,2	25,0	14,3
Inversión	3,8	17,2	64,3	5,3	9,4
Rural y de Naturaleza					
Cifra de negocio (ventas)	4,3	21,6	29,8	28,5	15,9
Número de trabajadores/as	0,0	9,0	75,2	14,2	1,7
Precios de venta	0,0	1,4	87,2	11,4	0,0
Beneficios	0,0	18,9	38,9	30,9	11,3
Inversión	2,4	35,6	56,8	3,3	1,9
Negocios y reuniones					
Cifra de negocio (ventas)	1,7	27,1	46,1	13,6	8,0
Número de trabajadores/as	0,0	12,9	60,4	18,0	5,3
Precios de venta	0,0	16,1	54,2	20,1	6,2
Beneficios	1,8	21,5	38,3	29,5	5,4
Inversión	5,3	12,9	60,9	7,4	10,1
Deportivo					
Cifra de negocio (ventas)	1,3	43,5	41,5	8,7	5,0
Número de trabajadores/as	0,0	35,3	47,8	16,9	0,0
Precios de venta	0,0	23,0	61,3	14,5	1,2
Beneficios	0,0	21,0	56,9	19,5	2,6
Inversión	0,0	32,5	57,0	1,9	8,7

Fuente: Encuesta al Sector Turístico, 2010. Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

5. El sector Turístico en Andalucía

El conjunto del sector turístico no espera una recuperación hasta al menos el año 2012, según el 31,1% del empresariado y con posterioridad a 2012 en un 38,4% de los casos.

Los ejercicios de previsión de la actividad turística son difíciles y complejos, es por ello que no existen demasiadas previsiones cuantitativas. A nivel mundial, la OMT considera que el turismo internacional recupera un cierto ritmo después de lo ocurrido en el año 2009, estima que, en términos globales, la llegada de turistas internacionales creció un 7% en los primeros meses de 2010 (en Europa al 3%) y prevé un crecimiento en los llegadas de turistas internacionales entre un 3-4% para el año 2010. Aunque desde la propia institución se llama la atención sobre los numerosos factores que todavía pueden poner en peligro la recuperación, sobre el crecimiento lento de la mayoría de países avanzados y el aumento del desempleo entre los principales países emisores de turismo.

Las previsiones sobre el entorno macroeconómico no son muy optimistas, ya que según las personas expertas aún perdura un elemento de incertidumbre como es la debilidad del consumo privado en los países de nuestro entorno y el aumento del desempleo. De hecho, han sido las tasas negativas de crecimiento económico y el desempleo los factores que en mayor medida han provocado la contracción de la demanda turística durante 2009.

En un contexto de crecimiento esperado de las actividades de servicios en Andalucía de un 0,4% y de un descenso del 0,5% en el PIB regional y nacional, el Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía ha realizado las siguientes previsiones sobre la actividad turística en 2010 en Andalucía y España que se exponen en el tabla 41

Ante la caída del consumo turístico y las guerras de precios con las que han respondido las empresas dado el carácter perecedero del producto, el descenso de los ingresos ha sido generalizado, siendo

necesario formular una pregunta que recoja las expectativas que tiene cada establecimiento respecto a qué tiempo pasará para volver a obtener el mismo nivel de ingresos previos a la crisis.

El conjunto del sector no espera una recuperación hasta al menos el año 2012 (tabla 42 y 43) con un 31,1% de empresas con esta perspectiva, aunque es mayor el porcentaje de empresas que auguran un horizonte más lejano de recuperación con un 38,4% que opina que no tendrán ingresos similares a los previos a la crisis hasta después del año 2012.

Tabla 41. Previsión de crecimiento en 2010, según el Indicador Sintético de Actividad Turística.

	Andalucía	España
t110	130,1	127,3
t210*	130,6	127,8
t310*	131,0	128,1
t410*	131,4	128,3
Valor anual*	130,8	127,9
Tasa de crecimiento*	0,4	0,5

*Valores estimados

Fuente: Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

Tabla 42. Año en el que se recuperarán los niveles de ingresos previos a la crisis. General y por tipologías. En porcentaje sobre el total de personas encuestadas.

	Turismo de sol y playa	Turismo cultural	Turismo rural y de naturaleza	Turismo de negocios y reuniones	Turismo deportivo	Total sector
2010	5,3	1,9	4,3	4,4	1,2	4,0
2011	21,0	15,5	26,7	20,8	10,9	23,7
2012	34,4	33,7	34,1	28,7	48,3	31,1
Posterior a 2012	36,3	46,0	31,7	37,5	28,8	38,4
No ha perdido niveles de ingreso	3,0	3,0	3,3	5,2	10,9	2,9

Fuente: Encuesta al Sector Turístico 2010. Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía.

Tabla 43. Año en el que se recuperarán los niveles de ingresos previos a la crisis general y por ubicación. En porcentaje sobre el total de personas encuestadas.

	Interior	Litoral	Ciudad	Total sector
2010	1,5	3,6	7,1	4,0
2011	26,1	20,9	20,2	23,7
2012	34,3	31,7	26,2	31,1
Posterior a 2012	32,8	41,7	46,4	38,4
No ha perdido niveles de ingreso	5,2	2,2	0,0	2,9

*Los porcentajes para el total del sector incorporan los resultados de todos los encuestados.

En el caso de interior, litoral y ciudad no se consideran las agencias de viajes.

Fuente: Encuesta al Sector Turístico 2010. Instituto de Análisis Económico.

En los primeros días del año 2011, la Junta de Andalucía ha anunciado la puesta en marcha de un anteproyecto de ley para adaptar la normativa autonómica hacia un modelo de economía sostenible. El ante-

proyecto, sitúa al territorio como principal recurso de la actividad y recoge medidas para una mayor coordinación con la planificación urbanística. La nueva ley sustituirá a la vigente norma de 1999 para ade-

cuar las políticas autonómicas en esta materia a la actual realidad económica y social, a los cambios producidos en el sector y al nuevo modelo de economía sostenible que impulsa el Gobierno andaluz.

Con el objetivo central de asegurar que el turismo siga siendo uno de los principales motores económicos de Andalucía, el anteproyecto recoge en sus 84 artículos medidas de ordenación, promoción, mejora de la accesibilidad a los recursos, impulso a la cooperación público-privada, fomento de la creación de empleo y reforzamiento de las garantías de calidad y seguridad para las personas usuarias y trabajadoras.

Como principales novedades, el texto prevé la creación de nuevos instrumentos de planificación coordinados con las políticas de ordenación del territorio para lograr un mejor aprovechamiento de los

5. El sector Turístico en Andalucía

recursos y actividades de cada zona. Asimismo, establece una reclasificación de la oferta, introduce la regulación de nuevas fórmulas de negocio como la propiedad horizontal, e incluye medidas para potenciar las actuales políticas de calidad e innovación.

Está previsto que la futura ley suponga la reconfiguración de la oferta, pues regulará nuevas fórmulas de negocio como los alojamientos turísticos en regímenes de propiedad horizontal y condominio, que deberán ser gestionados bajo el principio de unidad de explotación. El proyecto recoge una reclasificación de la oferta para introducir la distinción básica entre los servicios turísticos (alojamiento, intermediación, información, turismo activo, restauración y 'catering') y aquellas otras actividades con incidencia en el sector (estaciones de esquí, campos de golf, puertos deportivos, parques temáticos, programas de difusión cultural y congresos y eventos empresariales). Igualmente, está previsto que incluya disposiciones para reforzar las políticas de calidad, innovación y apoyo a la competitividad del sector en Andalucía.

Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía



Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

En el presente capítulo realizaremos una descripción y análisis no exhaustivo de las posibles actividades, procesos, ocupaciones y riesgos incluidos en el sector, aportando mayor detalle en aquellas actividades más relevantes en cuanto al número de puestos de trabajo existentes y situaciones de riesgo laboral asociado.

Las actividades que se analizarán en este apartado serán la Hostelería, englobando todo tipo de alojamientos y establecimientos de restauración, las Agencias de Viajes y el Turismo Activo como principales actividades económicas del sector. El análisis se realizará teniendo en cuenta las actividades laborales y productivas realizadas en cada una de ellas.

El sector turístico entra en contacto con otras actividades económicas de gran relevancia para la Comunidad Autónoma de Andalucía y que son necesarias para el desarrollo de la actividad turística como son:

- Transporte de viajeros por carretera.
- Transporte aéreo: aeropuertos y aviación civil.
- Alquileres de medios de transporte: alquiler de coches y otros vehículos.

Estas actividades son en sí mismas sectores económicos, las cuales no son objeto de análisis en este informe.

6.1 Aspectos generales de las condiciones laborales

Según el documento **“EU Hotel and Restaurant sector: Work and employment conditions”**, publicado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo en el año 2004, los accidentes en el sector turístico son más frecuentes en las empresas más pequeñas. Este hecho es atribuible a que la mayor parte de las empresas turísticas son pymes y micropymes. Asimismo, Dupré (2000) menciona que el riesgo de accidente es mayor en empresas con menos de 50 personas empleadas y en trabajadores y trabajadoras por cuenta propia.

Los factores comunes de los puestos de trabajo del sector turístico (elevado porcentaje de contratos temporales o a tiempo parcial, la contratación de jóvenes con escasa cualificación o estudiantes con empleo de forma esporádica, la menor retribución económica en comparación con otros sectores y los horarios de trabajo nocturno) podría contribuir a aumentar la probabilidad de la materialización de los riesgos laborales en un sector de gran importancia en la Comunidad Autónoma andaluza.

En relación a la calidad de vida en el trabajo, el grupo de expertas y expertos entrevistados, para la elaboración del informe “Ocupaciones generadoras de empleo y sus perfiles ocupacionales en la actividad hostelería” del Instituto de Empleo, Servi-

cio Público de Empleo Estatal y el Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales, los factores que pueden incidir en las condiciones de vida en el trabajo en el sector son:

- Condiciones laborales muy particulares, especialmente horarios partidos, trabajos a turnos, trabajo en festivos, etc.
- La temporalidad de gran parte de los contratos de trabajo.
- Alta rotación en el personal, lo que no permite que la inversión en la formación del personal genere los beneficios esperados.
- La jornada laboral caracterizada por un elevado número de horas (superior a la de otros sectores).
- Distribución irregular de la jornada.
- Escasa regulación en el control de las horas extraordinarias.
- Dificultades para ejecutar lo legislado sobre descanso semanal y diario.
- Predominio de la compensación económica del trabajo en festivos sobre la acumulación de los descansos.

Otras características socio-económicas del sector son las descritas por el informe del Observatorio permanente de riesgos psicosociales de Unión General de Trabajadores (UGT), en el que se describe:

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

- Fuerte presencia de la mujer en este sector, pero con evidente infra-representación en puestos de responsabilidad.
- Fuerte presencia de personas trabajadoras inmigrantes extranjeras.
- Importante presencia de trabajos poco cualificados, que afectan más intensamente a determinados grupos de trabajadores y trabajadoras, como los y las jóvenes, o estudiantes con empleo en el sector esporádicamente.
- Gran número de trabajadores y trabajadoras clandestinas, por la importante “oferta de economía sumergida” o informal.
- Precarias condiciones de trabajo, en términos de salarios más bajos que en otros sectores para mayores jornadas semanales, con horarios y turnos especialmente gravosos. La presión del tiempo de trabajo es pues, especialmente acuciante en este sector.
- Un índice de sindicación inferior a otros sectores, siendo un sector que emplea a un elevado número de personas trabajadoras.

Como aspecto positivo, destacar que los índices de incidencia que presenta el sector no son alarmantes en relación con otras actividades productivas.

A continuación pasamos a analizar cada una de las actividades o subsectores objeto de análisis.

6.2 Hostelería

Para el análisis de las condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la actividad de hostelería se van a considerar todos los segmentos que prestan servicio de alojamiento y restauración al turista:

- Hoteles
- Pensiones
- Apartamentos turísticos
- Ciudades de vacaciones
- Campings
- Time Sharing
- Establecimientos de turismo rural
- Viviendas vacacionales
- Balnearios
- Bares y cafeterías en establecimientos hosteleros o zonas hosteleras
- Restaurantes

La diferencia entre el tipo de alojamiento está relacionada con el tipo de infraestructura y las diferentes características del servicio prestado al y la turista, pero en la mayor parte de los casos, los procesos desempeñados y las tareas realizadas son

comunes en muchos de ellos, presentándose características concretas en algunos de ellos, que de ser relevantes en relación con las condiciones de trabajo, serán destacadas.

Las diferentes áreas funcionales descritas en el convenio colectivo están descritas en la Tabla 44.

Los principales puestos de trabajo en hostelería con sus respectivas funciones se muestran en la Tabla 45.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

Tabla 44. Áreas funcionales y actividades según el convenio de hostelería.

ÁREA	PUESTO	ACTIVIDAD
ÁREA FUNCIONAL PRIMERA	Recepción, Conserjería, Relaciones Públicas, Administración, Gestión	Servicios de venta de alojamiento y derivados, atención, animación, acceso-salida y tránsito de clientes, facturación y caja, telecomunicaciones, administración y gestión en general.
ÁREA FUNCIONAL SEGUNDA	Cocina	Servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo, adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.
ÁREA FUNCIONAL TERCERA	Restaurante, Sala, Bar y similares	Servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo.
ÁREA FUNCIONAL CUARTA	Pisos, Limpieza	Servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.
ÁREA FUNCIONAL QUINTA	Servicios de mantenimiento, Servicios auxiliares	Servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos complementarios de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.

Fuente: Elaboración propia a partir del convenio colectivo de hostelería.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

Tabla 45. Puestos de trabajo y funciones en hostelería.

Puestos de trabajo	Funciones
Jefe/a de cocina	Organización de la cocina y compra de materiales necesarios, elaboración de los menús, innovación de la carta, supervisión del producto final.
Cocinero/a	Elaboración de la comida, presentación de platos
Ayudante de cocina	Elaboración de comida con la supervisión del cocinero/a.
Pinche	Limpieza y manipulación de productos alimenticios.
Encargado/a de bar /cafetería	Supervisa la cafetería o bar, establece los turnos de camareros/as, recibe a los clientes.
Camarero/a de sala	Servir mesas y atención de barra en los hoteles con este servicio.
Ayudante de camarero/a	Labores similares a las de camarero/a. Al adquirir experiencia pasan a ser camareros/as.
Barman	Atención en barra, en los hoteles con servicio de bar.
Maitre	Encargado/a de sala en restaurante. Recibe a los clientes, supervisa el trabajo de camareros/as y organiza turnos.
Recepcionista	Encargado de informar, realizar reservas, entradas y salidas de clientes.
Camarero/a de pisos	Limpieza de habitaciones, baños y demás zonas comunes
Gobernanta/e	Responsable de los camareros/as de pisos.
Valet	Recogida de la ropa sucia de las habitaciones y de su reposición.
Lavandería	Limpieza de la ropa sucia del hotel en lavadoras industriales.
Botones	Se ocupa del equipaje y acompañamiento del cliente a la llegada y salida del hotel.
Administrativo/a	Realización de tareas administrativas relacionadas con la gestión contable, de personal y otras.
Monitores/as	Se ocupa del entretenimiento de los ocupantes, coordinando actividades recreativas y/o deportivas.
Jefe/a de Mantenimiento	Planificar el mantenimiento preventivo de las instalaciones, gestión con proveedores, gestión de recursos y control de las operaciones de mantenimiento.
Técnico/a de mantenimiento	Ejecución de tareas de mantenimiento.
Director/a/ Gerente	Administración general del hotel o alojamiento turístico.

Fuente: Instituto canario de seguridad laboral ICASEL.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

6.2.1 Área funcional primera: Recepción, Conserjería, Relaciones Públicas, Administración y otras actividades de gestión.

Las principales actividades de esta área funcional son las relacionadas con:

- Los servicios de venta de alojamiento, de forma directa en la propia instalación o bien de forma telemática: venta telefónica o por internet.

- Atención al público / clientela: atención en la entrada o salida en el establecimiento, atención ante requerimientos y quejas de la clientela, de forma presencial o telefónica.

- Atención al público para la organización de eventos sociales y de animación.

- Gestión administrativo-contable: facturación, caja, recursos humanos, administración y gestión en general.

- Servicio de gestión de equipajes, consigna y traslado de equipajes.

Los puestos de trabajo presentes en esta área funcional serían: conserje, botones, recepcionista, relaciones públicas, monitor y monitora, administrativos y administrativas, director y directora gerente y otros y otras responsables de la gestión.

Para la realización de estos trabajos los equipos informáticos y teléfonos son comunes en la mayor parte de los puestos, que junto con los carritos portaequipajes en los servicios de gestión de equipajes, son los equipos de trabajo más usuales en esta área funcional.

CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las características de las actividades desarrolladas por las y los trabajadores de esta área funcional y los riesgos asociados a las mismas son:

■ Trabajos a turnos y en fin de semana

La organización del trabajo en el sector turístico y en concreto en el área de recepción y conserjería, es uno de los aspectos principales que afectan a las condiciones de trabajo, ya que se presentan una serie de circunstancias relacionadas con los horarios de trabajo como son: trabajos nocturnos, trabajos a turnos, trabajos en fines de semana y festivos. Estas circunstancias tienen incidencia directa sobre la vida cotidiana de las personas que se ven afectadas por esta particular organización del trabajo, en la medida en que afecta a la distribución del tiempo libre para el esparcimiento, el descanso, la vida familiar y la vida social. Estos aspectos pueden influir de forma significativa sobre la salud de las personas, por lo que es necesario

definir en cada caso acciones preventivas que minimicen los factores de riesgo.

Los efectos negativos del trabajo de noche sobre la salud de las personas se dan a distintos niveles. Por una parte, se ve alterado el equilibrio biológico por el desfase de los ritmos corporales y por los cambios en los hábitos alimentarios. Y por otro lado, también se dan perturbaciones en la vida familiar y social.

La organización del trabajo a turnos no afecta a todas las personas de la misma forma, ya que existen condicionantes individuales y de situación que inciden de forma significativa, previniendo o incentivando la aparición de daños en la salud.

Las funciones fisiológicas del organismo humano siguen unas pautas cíclicas y regulares (ritmos biológicos o circadianos) que pueden verse modificadas por el trabajo a turnos, lo que puede desencadenar la aparición de alteraciones sobre la salud, sobre el sueño y desequilibrios en la vida social y familiar de la población expuesta.

Los problemas de salud que habitualmente aparecen debidos a estas alteraciones son:

- **Alteraciones digestivas** debido a la alteración de los hábitos alimentarios: la calidad de la comida no es la misma, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada y suelen tener un

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

alto contenido calórico. En el turno de noche, además, suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y excitantes, que ha sido constatado en las entrevistas mantenidas durante el desarrollo del proyecto.

■ **Alteraciones del sueño** que provoca fatiga por falta de descanso.

■ **Alteraciones en la vida social y familiar**, ya que los tiempos disponibles para el esparcimiento no están alineados con los horarios de las programaciones sociales y familiares.

■ **Incidencia en la actividad profesional**: cualquiera de las alteraciones anteriores influyen sobre la actividad laboral.

La mejora de las condiciones del trabajo a turnos supone actuar a un nivel organizativo, estableciendo criterios para conseguir unas condiciones más favorables. Las mejores prácticas identificadas durante el desarrollo del proyecto han sido:

■ Dar la oportunidad a las personas afectadas de participar en la organización de los turnos de trabajo, promoviendo la autogestión. Se trata de una práctica habitual en el sector e implantada en la mayoría de las empresas.

■ La realización de turnos de ciclos cortos ayuda a que los ritmos circadianos apenas lleguen a alterarse. Sin embargo, la vida social y familiar se ve perjudica-

da al tener unos horarios tan cambiantes, por lo que puede existir una contradicción entre el punto de vista fisiológico y las necesidades psicosociales de las personas. Este es uno de los aspectos por los que el problema de la rotación es tan complejo y por lo que es necesario adaptarlo a las necesidades individuales contando con la participación de las y los interesados.

En el sector del turismo se trabaja de forma habitual los sábados, domingos y días festivos, lo que supone una mala adaptación de los periodos de descanso, esparcimiento y relación social y familiar de las personas empleadas en el sector a los periodos de descanso habituales de la mayor parte de la sociedad.

Una buena práctica de organización es la rotación de las personas, de forma que no sean siempre las mismas las que realizan trabajos de fin de semana, facilitando una alta participación de las y los trabajadores en la organización de los turnos de trabajo.

■ **Mantenimiento de una misma postura de trabajo:**

La atención al público por parte de receptionistas es realizada de pie, manteniendo esta postura gran parte de la jornada laboral, alternándola con la postura sedente cuando realizan trabajos delante de una pantalla de visualización de datos, atención telefónica o trabajos de escrito-

rio. El mantenimiento de una misma postura de trabajo puede suponer la aparición de trastornos musculoesqueléticos y carga postural por el mantenimiento de ésta, fundamentalmente en cuello, extremidades inferiores y parte baja de la espalda. El mantenimiento de la postura de pie favorece la aparición de problemas circulatorios en las extremidades inferiores, como son las varices.

En el caso de las personas que realizan trabajos de administración y gestión, mantienen de forma prolongada la postura sedente por la utilización de forma continua de equipos informáticos con pantalla de visualización de datos, siendo necesaria la evaluación de riesgos del puesto, en la que se tendrá en cuenta la silla de trabajo, la mesa y el equipo informático.

El cambio de postura y la realización de descansos son las medidas preventivas para este factor de riesgo.

■ **Atención al público / clientela:**

Una de las funciones principales de las personas trabajadoras de esta área funcional es el trato con el cliente, estas tareas suponen la exposición a riesgos relacionados con la exigencias psicológicas emocionales, que requieren de la capacidad de las y los trabajadores para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos, y ante quienes se puede mostrar comprensión y com-

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

pasión. Se trata de situaciones muy complicadas de gestionar, ya que el trabajador y la trabajadora tienen que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de su clientela. Las exigencias emocionales son causa de ansiedad y fatiga psíquica.

Relacionado con las exigencias psicológicas, otro aspecto a destacar es la exigencia que tienen las personas que trabajan en la atención al público de esconder emociones; se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador y la trabajadora esconde a las y los clientes, superiores, o compañeros y compañeras por razones «profesionales».

Otro riesgo al que se encuentra expuesto el personal que realiza trabajos de atención al público es la violencia física o verbal por parte de la clientela y las personas usuarias con los que tratan. Dicho riesgo es muy difícil de gestionar por el propio empleado y empleada, la gestión adecuada del mismo se realiza mediante la planificación de situaciones de estas características, en las que la persona empleada insultada o agredida es apoyada por compañeros y compañeras, que atienden a la clientela, reemplazando a la persona y poniendo en marcha técnicas de negociación y persuasión que descarguen de violencia la situación. La presencia de personas dedicadas a la vigilancia y seguridad también ayuda a controlar este tipo de situaciones.

■ Realización de varias tareas / Carga de trabajo

La atención a clientes y clientas en los puestos de recepción, en muchas ocasiones, está unida a la realización de otras tareas, como trabajo con equipos informáticos, atención telefónica, etc., que pueden provocar carga mental de trabajo motivada por la realización de varias tareas al mismo tiempo. La carga mental de trabajo también tiene como factor de riesgo la cantidad de tareas a realizar y el tiempo para realizarlas, así como tareas que requieran un alto nivel de atención.

Una de las características de esta área funcional y en gran parte del sector al completo, es la de presentar periodos de altas cargas de trabajo, con periodos de menor carga, es el caso de la atención de grupos de clientela, horas de mayor afluencia, épocas del año de mayor carga, etc.

La consecuencia más directa de la carga de trabajo, es lo que se conoce como fatiga. Se puede definir la fatiga como la disminución de la capacidad física y mental de una persona, después de haber realizado un trabajo y durante un periodo de tiempo determinado.

La planificación de los recursos empleados y la adecuación a la demanda es la principal medida preventiva a implementar. A continuación se relacionan una serie de claves que pueden ayudar prevenir la fatiga:

■ Adaptar la carga de trabajo (física y mental) a las capacidades de la persona trabajadora.

■ Situar los elementos de mando y control dentro del campo eficaz del trabajo del empleado y empleada.

■ Organizar las tareas de manera que sea posible combinar distintas posturas.

■ Procurar dotar a las tareas de un nivel de interés creciente.

■ Controlar la cantidad y la calidad de la información tratada.

■ Elegir un mobiliario de trabajo adecuado a las tareas a desempeñar y que cumpla ciertos requisitos ergonómicos.

■ Mantener dentro de los valores de confort los factores ambientales.

■ Aconsejar una adecuada nutrición en relación con el consumo metabólico producido en el trabajo.

■ Iluminación

En las tareas en las que están presentes equipos informáticos y se realizan trabajos administrativos, es necesario que exista una iluminación adecuada que evite la fatiga visual. La fatiga visual está relacionada también con la realización de tareas que requieran alta concentración visual,

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

en estos casos la realización de descansos y de ejercicios oculares es la mejor medida preventiva. La iluminación de áreas de administración debe ser uniforme, sin que existan diferencias de intensidades que provocan la fatiga visual debido a la dilatación y contracción continua de la pupila. El nivel lumínico recomendado para las tareas de administración es de 500 lux.

Un factor muy importante a tener en cuenta en el diseño de un puesto de trabajo en oficinas, es el deslumbramiento, ya que provoca un incremento de la fatiga visual y una disminución instantánea de la percepción visual. Es importante por lo tanto controlar las fuentes de deslumbramiento y disponer de sistemas de apantallamiento, cortinas, persianas para las fuentes naturales y colocación de sistemas de apantallamiento para fuentes no naturales.

■ Manejo manual de cargas

En los puestos de trabajo de botones, conserje y/o traslado de equipaje, se realiza el manejo manual de cargas cuando se manipulan los equipajes de las y los clientes. El manejo de cargas en unas condiciones poco óptimas puede suponer la aparición de trastornos musculoesqueléticos. Existen grupos de trabajo e investigaciones en el campo de la ergonomía que consideran aceptable una masa máxima de 25 Kg., cuando las condiciones óptimas de manutención se respetan.

Los equipajes de las y los clientes son muy heterogéneos en cuanto a dimensiones, formas, pesos, sistemas de agarre, etc., por lo que es difícil procedimentar y programar el manejo de los mismos. Las medidas preventivas a aplicar estarán relacionadas con la formación y entrenamiento del personal expuesto, la vigilancia de la salud y la utilización de equipos de trabajo como carritos portaequipajes, montacargas y ascensores.

Para prevenir los dolores de espalda e incluso, lesiones más graves de espalda, varices en las piernas y dolores musculares, se puede actuar de la siguiente forma:

■ Realizar la manipulación de cargas de forma adecuada:

■ Apoyar los pies firmemente.

■ Separar los pies a una distancia aproximada de 50 cm, uno del otro.

■ Doblar la cadera y las rodillas para coger la carga.

■ Coger la carga manteniéndola lo más cerca del cuerpo, levantándola gradualmente, estirando las piernas y manteniendo la espalda recta.

■ La cabeza debe permanecer levantada durante la secuencia.

■ La carga debe distribuirse entre las dos manos, en la medida de lo posible.

■ Respetar las cargas máximas según sexo y edad.

■ Cargar o transportar pesos pegándolos al cuerpo y en posición erguida.

■ Alzar y transportar cargas con ayuda de otras personas.

■ Disminuir el peso de las cargas.

■ Posibilitar los cambios de posturas y descansos durante el trabajo en una postura forzada.

■ Exposición a condiciones ambientales externas

Las personas trabajadoras que realizan actividades relacionadas con la animación, deportes y entretenimiento, están sometidas en algunas ocasiones a la exposición a condiciones ambientales extremas, ya que el trabajo se realiza ocasionalmente en condiciones climáticas adversas, como es el caso de monitores y monitoras que realizan actividades expuestas a radiación solar intensa en verano y personas trabajadoras que en invierno se encuentran expuestos al frío al realizar actividades en alojamientos localizados en estaciones de esquí o alta montaña por ejemplo.

Las medidas de prevención organizativas como la programación de los trabajos en función de las condiciones climáticas o la limitación temporal de las personas traba-

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

jadoras, es la mejor de las medidas preventivas, ya que elimina el riesgo o lo minimiza. Si no es posible esta programación será necesaria la aplicación de medidas de protección como pueden ser:

- Protección frente al calor / radiación solar: ropa de trabajo adecuada, protectores solares, agua potable para la hidratación, cremas protectoras, descansos programados en lugares frescos, etc.

- Para la protección ante el frío: ropa de abrigo, impermeable y transpirable, realización de descansos en lugares templados, ingesta de líquidos templados.

6.2.2 Área funcional segunda: Cocina

Las principales actividades de esta área funcional son las relacionadas con:

- Adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías.

- Servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo.

- Limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.

Los puestos de trabajo presentes en esta área funcional son: jefe y jefa de cocina, cocinero y cocinera y pinche.

En esta área funcional hay gran variedad de equipos de trabajo, desde utensilios de cocina básicos: paletas, cazos, ollas, sartenes, etc., hasta equipos muchos más sofisticados y complejos: cámaras frigoríficas, hornos, amasadoras, etc. Una descripción no exhaustiva puede ser la siguiente:

- **Sistemas de preparación de alimentos:** mesas de preparación, picadoras de carnes, cortadoras de fiambre, peladoras de patatas, cortadores de alimentos, batidoras pasteleras y de mesa, amasadoras, licuadoras, trituradoras, máquinas de café, etc.

- **Sistemas de cocción:** cocinas, planchas, hornos, freidoras, cocedores de pasta, marmitas, parrillas, sartenes volcables, tostadores, gratinadores, etc.

- **Sistemas de conservación:** refrigeradores, cámaras frigoríficas, congeladores, etc.

- **Sistemas de limpieza:** lavaplatos, lavadores de utensilios, mesas de lavado, etc.

- **Sistemas de extracción:** campanas extractoras de humos y vapores.

- **Utensilios de cocina:** paletas, rasquetas, cazos, sartenes, ollas, bandejas, cuchillos, rustideras, bandejas, platos, etc.

Dependiendo del tipo de establecimiento hostelero y del servicio prestado, la cocina tendrá mayor o menor número de equipos y relazará un mayor o menor número de tareas.

CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las características de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por las personas trabajadoras de esta área funcional y los riesgos asociados a las mismas son:

■ Trabajos a turnos y en fin de semana

La organización temporal del trabajo en el área de cocinas es uno de los aspectos principales que afectan a las condiciones de trabajo, ya que son necesarios la realización de trabajos en fines de semana y festivos y en algunos casos los trabajos a turnos. Estas circunstancias tienen incidencia en la medida en que afecta a la distribución del tiempo libre para el esparcimiento, el descanso, la vida familiar y la vida social. Estos aspectos pueden influir de forma significativa sobre la salud de las personas, por lo que es necesario definir en cada caso acciones preventivas que minimicen los factores de riesgo.

La organización del trabajo a turnos no afecta en gran medida a un número elevado de personas trabajadoras en cocinas.

Los problemas de salud que habitualmente aparecen debidos a las alteraciones provocadas por el trabajo a turnos son:

- **Alteraciones digestivas** debido a la

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

alteración de los hábitos alimentarios: la calidad de la comida no es la misma, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada y suelen tener un alto contenido calórico. En el turno de noche, además, suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y excitantes, que ha sido constatado en las entrevistas mantenidas durante el desarrollo del proyecto.

■ **Alteraciones del sueño** que provoca fatiga por falta de descanso.

■ **Alteraciones en la vida social y familiar**, ya que los tiempos disponibles para el esparcimiento no están alineados con los horarios de las programaciones sociales y familiares.

■ **Incidencia en la actividad profesional**: cualquiera de las alteraciones anteriores influyen sobre la actividad laboral.

La mejora de las condiciones del trabajo a turnos supone actuar a un nivel organizativo, estableciendo criterios para conseguir unas condiciones más favorables. Las mejores prácticas identificadas durante el desarrollo del proyecto han sido:

■ Dar la oportunidad a las personas afectadas de participar en la organización de los turnos de trabajo, promoviendo la autogestión. Se trata de una práctica habitual en el sector e implantada en la mayoría de las empresas.

■ La realización de turnos de ciclos cortos ayuda a que los ritmos circadianos apenas lleguen a alterarse. Sin embargo, la vida social y familiar se ve perjudicada al tener unos horarios tan cambiantes, por lo que puede existir una contradicción entre el punto de vista fisiológico y las necesidades psicosociales de las personas. Este es uno de los aspectos por los que el problema de la rotación es tan complejo y por lo que es necesario adaptarlo a las necesidades individuales contando con la participación de las y los interesados.

El trabajo de forma habitual los sábados, domingos y días festivos, supone una mala adaptación de los periodos de descanso, esparcimiento y relación social y familiar de las personas empleadas en el sector a los periodos de descanso habituales de la mayor parte de la sociedad.

Una buena práctica de organización es la rotación de las personas, de forma que no sean siempre las mismas las que realizan trabajos de fin de semana, facilitando una alta participación de las y los trabajadores en esta la organización de los turnos de trabajo.

■ **Mantenimiento de una misma postura de trabajo**

Los trabajos en cocina suponen en todos los puestos el mantenimiento de una misma postura, postura de pie, que se mantiene en la mayor parte de la jornada,

no alternándose con otras posturas, salvo en los periodos de tiempo dedicados al descanso. Esta falta de alternancia hace que la exposición a la carga postural sea mucho mayor. El primer riesgo que aparece es el de la carga física por el mantenimiento de una misma postura, llegando a producirse sobrecarga en los sistemas óseo-musculares afectados, extremidades inferiores y parte baja de la espalda. En segundo lugar, el trabajo de pie prolongado durante una parte de la vida laboral de las personas, provoca la aparición de problemas vasculares como las varices y problemas óseos en la zona lumbar de la columna vertebral. El trabajo de pie implica una sobrecarga de los músculos de las piernas, espalda y hombros.

Como medidas preventivas se puede describir la utilización de un apoyo para el pie, con el que poder ir cambiando el pie de apoyo, y la principal de las medidas: la realización de descansos y cambios en la postura de trabajo (por ej. realizar pequeños desplazamientos). Otra medida importante a tomar para evitar posturas incómodas es diseñar la altura del plano de trabajo



6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

de forma adecuada, así como situar los elementos de accionamiento, control y utillaje dentro del área de trabajo.

■ Realización de movimientos repetitivos

La mayor parte de los puestos de trabajo de esta área funcional realizan movimientos repetitivos y la utilización de una misma herramienta de trabajo durante largos periodos de tiempo, esta circunstancia se da sobre todo en cocinas donde las tareas están muy especializadas, grandes cocinas de hoteles y restaurantes. La realización de movimientos repetitivos durante periodos prolongados de la jornada laboral produce carga física de la parte del cuerpo ejercitada, brazo y mano. La exposición a movimientos repetitivos durante un amplio periodo de tiempo de la vida laboral aumenta la posibilidad de sufrir trastornos musculoesqueléticos de la zona afectada. Las medidas preventivas para evitar la aparición de estas patologías es la organización del trabajo: cambios de tarea, rotación de puestos y realización de pausas.

■ Realización de operaciones con equipos de corte, trituración, batido, amasado, etc.

Las tareas de preparación de alimentos suponen la utilización de equipos de corte, pelado, trituración, etc. La realización de estas tareas supone la exposición a riesgos de corte por la utilización de cuchillos, cortadoras de fiambre, cortadoras de

alimentos y otros. Las medidas preventivas a adoptar están relacionadas con la adecuación del equipo de trabajo, éstos deben estar en adecuado estado de uso, mantenimiento correcto y con los dispositivos de seguridad adecuados. Será necesaria la utilización de guantes de malla metálica en la mano de apoyo y la utilización de empujadores en las operaciones con la cortadora de fiambre y otros equipos de corte.

La utilización de equipos de triturado, amasado y batido suponen la exposición al riesgo de atrapamiento por partes móviles de los equipos (brazos de amasado, tornillos sin fin, etc.). Las medidas preventivas a implantar son el mantenimiento adecuado de las protecciones de las partes móviles, la consignación de los equipos cuando las partes móviles se encuentren accesibles y la correcta utilización de los mismos por parte del personal.

La formación teórica y práctica es primordial en este tipo de actividades, ya que en muchos casos requieren destreza y pericia que sólo se obtiene con la práctica. En muchas ocasiones las tareas de preparación de alimentos son realizadas por personal eventual, poco experimentado y con poca formación, lo que agrava el riesgo de sufrir accidentes. Utilizar adecuadamente el utillaje repercutirá en nuestra integridad física y facilitará el trabajo bien hecho. Las principales causas de lesiones provocadas por la manipulación de utillaje son: su uso

inapropiado, el utillaje defectuoso y el almacenamiento incorrecto.

Para mejorar la seguridad en la manipulación del utillaje de trabajo en cocinas, se pueden llevar a cabo las siguientes acciones preventivas:

■ Proteger la parte cortante de las herramientas con resguardos móviles o móviles con enclavamiento, resguardos regulables o retráctiles.

■ Utilizar los utensilios sólo aquellas personas designadas por el empresario, que habrán de ser informadas de sus peligros y adiestradas en su manejo y limpieza.

■ Comprar los cuchillos con mango antideslizante.

■ Transportar y guardar los cuchillos adecuadamente enfundados, ordenándolos después de su uso.

■ Mantener los cuchillos bien afilados.

■ Utilizar los cuchillos adecuados a cada tarea.

■ Cortar utilizando las superficies destinadas para ello.

■ Usar los equipos de protección individual que sean necesarios en cada operación.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía



■ Realización de varias tareas / Carga de trabajo

Las operaciones en cocina suponen en muchos casos la realización de varias tareas a la vez, sobre todo en la fase de elaboración. Los trabajos desarrollados en cocina tienen unas altas cuotas productivas en determinados momentos del día, horas próximas a las principales comidas y durante los periodos que duran estas. La acumulación de tareas y los altos ritmos de trabajo son un factor de riesgo de la fatiga física y la fatiga mental, siendo esta última más común en los de Jefa y Jefe de Cocina, ya que son los responsables de la programación y coordinación de las actividades. La organización y programación de los trabajos es la medida preventiva a implantar para evitar el riesgo de carga física y mental. Así como la coordinación entre la cocina y la sala o salas (comedores), que normalmente es realizada entre el Jefe o jefa de Sala y el Jefe o jefa de Cocina.

■ Condiciones del lugar de trabajo

El diseño del lugar de trabajo es una característica primordial para la buena organización del trabajo, para obtener una buena productividad, ejecutar un trabajo de calidad y evitar daños a la salud de las personas.

La utilización de suelos antideslizantes para evitar caídas al mismo nivel es una necesidad que deben reunir las cocinas, así como el poseer un suelo continuo sin escalones, resaltes y/o pendientes. También dependen del diseño de la cocina, los espacios y organización de los trabajos en función de la tarea a realizar y los flujos de los procesos de trabajo. Es importante a tener en cuenta en el diseño, los flujos de personas en determinados momentos críticos, como el momento de servir comandas, de igual modo es nece-

sario estudiar los flujos de mercancías y alimentos hacia las diferentes zonas de trabajo, de esta forma se evitarán largos desplazamientos de mercancías, que puedan interaccionar con personas, los golpes entre personas y mercancías y entre personas. Los golpes con objetos inmóviles se pueden evitar con adecuado diseño de los puestos de trabajo y teniendo en cuenta los flujos de personas.

En los almacenes de materias primas los riesgos están relacionados con el manejo de cargas y objetos, debiendo contar, como principal medida preventiva en los almacenes, con elementos para la colocación de los materiales almacenados (estantes) lo suficientemente sólidos para evitar su desplome o desprendimiento.

El orden y la limpieza es otra de las medidas preventivas a implementar en estos



6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

recintos. En relación con los almacenes, las operaciones de carga y descarga de materias primas es una de las operaciones críticas desde el punto de vista de la seguridad y salud. El diseño del muelle o zona de descarga es determinante desde el punto de vista preventivo, siendo necesario contar con espacio suficiente para el movimiento de vehículos, zonas de carga y descarga delimitadas que faciliten las operaciones y zonas protegidas del tráfico rodado para peatones y peatonas.

El tipo de trabajo realizado en las cocinas hace necesario la disposición de lugares de aseo e higiene para el personal, que contará con duchas, lavabos e inodoros, así como taquillas para guardar la ropa personal, siendo necesaria también la presencia de lugares de descanso.

■ Iluminación

Las tareas desarrolladas en las cocinas son tareas que necesitan alta intensidad lumínica, por lo que es necesario que exista una iluminación adecuada que evite la fatiga visual. La fatiga visual está relacionada también con la realización de tareas que requieran alta concentración visual, como pueden ser algunos de los trabajos desarrollados en las cocinas. La iluminación de las áreas de cocinas debe ser uniforme, sin que existan diferencias de intensidades que provoquen la fatiga visual debido a la dilatación y contracción continua de la pupila. El nivel lumínico recomendado para estas áreas es de 300 a 500 lux.

■ Manejo manual de cargas

En esta área funcional se realiza mucho manejo de cargas de forma manual: la carga y descarga de materias primas, el traslado de materias primas a las mesas de preparación de alimentos, el manejo de recipientes llenos (ollas, vasos de mezcla, etc.) y las comidas elaboradas hacia comedores o sistemas de conservación.

Las cargas que se manejan en las cocinas son muy heterogéneas por su diferente peso, forma, sistema de agarre, etc., por lo que no es posible de forma genérica estandarizar el trabajo con las mismas, siendo necesaria la evaluación en cada caso.

En el caso de la carga y descarga de materias primas el apoyo en medios mecánicos es imprescindible, carretilla, montacargas, transpaleta, etc. En el caso de ollas y grandes recipientes, una buena práctica preventiva es la adquisición de equipos de trabajo con agarres que permitan un manejo adecuado entre dos personas, así como el uso de medios de apoyo para el manejo como pueden ser: carritos, mesas con ruedas, etc. El trabajo en equipo para el manejo de cargas es otra medida preventiva a implantar.

En cualquiera de los casos, el manejo de cargas necesita de formación y adiestramiento, de forma que la persona trabajadora conozca los riesgos y las medidas preventivas en cada caso.

■ Exposición a fuentes de calor

Los procesos de preparación de comidas conllevan en la mayor parte de los casos la aplicación de calor: cocido, horneado, frito, etc., los equipos utilizados en estas operaciones emiten calor, sin poder tener un aislamiento adecuado en la mayoría de los casos, condicionando de esta forma las condiciones ambientales de los lugares de trabajo. Uno de los principales riesgos a los que está sometido el personal de cocina es el estrés térmico, fundamentalmente las y los cocineros y ayudantes de cocina. El diseño de las cocinas con escaso espacio aumenta la posibilidad de sufrir estrés térmico, ya que existe menos volumen de aire y se calienta mucho más rápido, al igual que la falta de renovación del aire o corrientes de aire que permitan una mayor disipación del calor de la piel de los trabajadores y trabajadoras.

Las características personales de cada individuo influyen mucho en la respuesta de cada persona a la exposición a fuentes de calor, lo que hace más propensas a unas personas que a otras a sufrir estrés térmico. Será necesario evaluar cada caso de forma que se determine si existe riesgo de estrés térmico.

Las medidas preventivas tienen mucha relación con el diseño del lugar de trabajo, con disponer de cocinas con espacios de trabajo adecuados, espacio suficiente para el número de personas, equipos y materiales. Deben existir sistemas de reno-

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

vación de aire o ventilación, que provoquen la entrada de aire a menor temperatura. Otra medida preventiva a implementar si fuera necesaria está relacionada con la organización del trabajo y los periodos de descanso en lugares frescos. El llevar ropa transpirable (prendas de algodón) e ingerir líquidos es una práctica preventiva muy recomendable.

Las fuentes de calor son factor de riesgo de quemaduras por contacto con superficies calientes y salpicaduras de líquidos calientes, siendo la medida preventiva en primer lugar la formación, ya que es imprescindible que la persona trabajadora conozca los equipos de trabajo, los procesos de trabajo y las técnicas de cocina de forma adecuada, para evitar el contacto con superficies calientes. En segundo lugar, la utilización de equipos de trabajo adecuados que eviten el contacto con superficies calientes, guantes, alargadores, utensilios de cocina, etc. y ropa de trabajo adecuada de forma que la superficie de la piel esté cubierta en la mayor extensión posible.

Para mejorar la seguridad en la manipulación de objetos calientes se pueden llevar a cabo las siguientes acciones preventivas:

- No llenar los recipientes hasta arriba.
- Comprobar el termostato de la freidora antes de introducir los alimentos.

■ Utilizar en la preparación de los alimentos utensilios con el tamaño adecuado.

■ Evitar el desbordamiento, comprobando los niveles antes de la introducción de alimentos.

■ Orientar los mangos de los recipientes hacia el interior de los fogones.

■ Efectuar el cambio de aceite en frío.

■ Utilizar los utensilios adecuados para el transporte de objetos calientes, avisando de su paso.

■ Limpiar de grasas las inmediaciones de las freidoras.

■ Limpiar los hornos, en especial las juntas de cierre, según las instrucciones de mantenimiento.

■ Utilizar equipos de protección individual con marcado CE (manoplas, delantales, pantallas), según indiquen los procedimientos de trabajo.

■ Utilizar ropa de trabajo adecuada (suelas antideslizantes, mandiles, gorros, manga larga, etc.).

■ No calentar en el horno, vajilla no destinada específicamente a calentar comida.

■ Exposición a bajas temperaturas

La exposición a bajas temperaturas viene determinada por la existencia en las cocinas de sistemas de refrigeración y de congelación, estos sistemas de conservación de alimentos en muchos casos se corresponden con cámaras frigoríficas o cámaras de congelación, donde es necesaria la entrada de personas para gestionar los alimentos conservados. La exposición a bajas temperaturas puede tener consecuencias sobre la salud y el rendimiento del personal expuesto. Los efectos del frío en el cuerpo de las personas trabajadoras pueden ser deshidratación, entumecimiento, escalofríos y, en casos extremos, congelación e hipotermia. Los efectos asociados al estrés debido al frío se dividen en efectos sistémicos, se ve afectado todo el organismo, y localizados (entumecimiento y congelación) que sólo afectan a determinadas áreas del cuerpo.

La respuesta al frío de cada persona depende mucho de sus características individuales, ciertas personas son más propensas al estrés debido al frío que otras. Las y los trabajadores que no están en buenas condiciones físicas, padecen alguna enfermedad crónica, mantienen malos hábitos alimenticios, consumen bebidas alcohólicas o determinados medicamentos, o no están habituados a trabajar a bajas temperaturas, tienen un mayor riesgo de verse afectados por el estrés debido al frío. Por lo tanto será necesario evaluar cada caso, teniendo en cuenta la

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

periodicidad de la exposición, tiempo de exposición, periodos de aclimatación y características personales, etc.

Otro aspecto a tener en cuenta es la diferencia de temperatura que existe entre estas instalaciones y el resto del lugar de trabajo, ya que se somete a las personas a cambios de temperatura bruscos, entre las zonas de elaboración (alta temperatura) y los sistemas de conservación (baja temperatura).

Las medidas preventivas para paliar los posibles riesgos son: disposición de ropa de abrigo para entrar en las zonas refrigeradas, la existencia de zonas de aclimatación si existe un cambio brusco de temperatura y si los periodos de tiempo de permanencia son altos o existe una alta frecuencia, será necesaria la realización de descansos. En cuanto a las condiciones de las instalaciones, estas deberán disponer de apertura desde el interior, luz y timbre de aviso accionable desde el interior, así como una hacha que puede permitir la apertura en caso de accidente.

■ Exposición a ruido

Las diferentes instalaciones y equipos existentes en las cocinas, sistemas de aspiración de humos y vapores, sistemas de ventilación, etc., la diferente maquinaria usada susceptible de generar ruido (picadoras, batidoras, cortadoras, etc.), junto con la actividad humana, hacen de las cocinas un lugar de trabajo en el que exis-

te ruido. El nivel de presión sonora además estará influenciado por las condiciones constructivas y de diseño del lugar de trabajo, que pueden condicionar la mayor o menor absorción del ruido por los elementos constructivos (techos, paredes, suelo, etc.) o en caso contrario puede producir reverberación de las ondas sonoras, aumentando la presión sonora.

Es necesario realizar una evaluación del ruido al que están sometidos las personas que trabajan en esta área funcional, teniendo en cuenta los periodos de mayor o menor actividad y por lo tanto de mayor o menor generación de ruido. En cada caso y en función de los resultados de la evaluación, será necesario adoptar las medidas técnicas, organizativas o de protección necesarias para la adecuada gestión del riesgo.

■ Exposición a vibraciones

La utilización por parte del personal de cocina de determinados equipos de trabajo, supone la exposición de los mismos a vibraciones mano-brazo. Los equipos de trabajo que producen las vibraciones son por ejemplo, batidoras de mano, amasadoras, cortadoras de alimentos, picadoras, etc. En la mayor parte de los casos la exposición a estas vibraciones es puntual y de corta duración, debido a que se trata de tareas puntuales y poco repetidas a lo largo de la jornada laboral, pero en cocinas donde los trabajos estén muy especializados puede darse el caso de perso-

nal expuesto durante largos periodos de tiempo, en estos casos será necesaria una evaluación de riesgos y la adopción de medidas preventivas si el resultado de la evaluación así lo determina. La medida preventiva más habitual para este tipo de actividad es el cambio de tarea, de forma que se minimiza la exposición.

■ Presencia de gases

Los equipos generadores de calor (hornos, cocinas, freidoras, etc.) en algunos casos están alimentados por gas (propano, butano o mezcla de ambos), esta circunstancia hace que exista la posibilidad de exposición a estos gases a las personas que operan en la cocina. La exposición en cualquier caso sería accidental, por una fuga en el sistema de alimentación de gas o en algún equipo, o bien por el fallo humano en el momento de operar el encendido o apagado de los diferentes quemadores.

La presencia de gases combustibles pone de manifiesto el riesgo de incendio y explosión en esta área funcional.

Las medidas preventivas para minimizar los riesgos de exposición a los trabajadores y evitar el riesgo de incendio y explosión son: el correcto mantenimiento de las instalaciones de gas, la instalación de detectores de gases en la cocina, la instalación de rejillas y la adecuada formación al personal que opera con equipos alimentados por gas.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

■ Trabajos expuestos a humedad

Los trabajos de lavado de platos y utensilios son trabajos donde se encuentra presente un alto grado de exposición a la humedad, la exposición continuada a humedad puede tener consecuencias en la piel expuesta y en el sistema óseo-muscular de las partes del cuerpo más sensibles o con mayor grado de exposición. Las medidas preventivas a aplicar para minimizar esta exposición son: la mecanización del proceso, mediante la utilización de lavaplatos y lava utensilios, otra medida preventiva es la utilización del trabajador y trabajadora de equipos de protección como guantes de goma adecuados a las tareas a realizar, mandiles impermeables y zapatos que mantengan el pie seco. La rotación en las tareas puede ser una medida preventiva a aplicar.

■ Organización del trabajo

Uno de los aspectos clave por su capacidad de generar riesgos en el área funcional de cocina, es la organización de los trabajos, es necesaria una planificación adecuada de los trabajos y la coordinación eficaz con otras áreas de la organización. Es necesario que el jefe o jefa de cocina (responsable) conozca con suficiente antelación las necesidades del establecimiento para poder planificar los recursos de forma que estén dimensionados a las necesidades de producción. De esta primera planificación emana el resto de programaciones y organización del trabajo,

de forma que se minimice el riesgo de acumulación de tareas en un periodo corto de tiempo lo que lleva a situaciones de alto rendimiento continuado que pueden provocar estrés en las personas que prestan servicio en esta área.

Una coordinación básica para la organización del trabajo es la que se debe dar entre la cocina y las salas (comedores), de forma que la demanda esté lo mas programada posible y el tránsito de personas y platos sea el más eficaz y ordenado posible.

6.2.3 Área funcional tercera: Restaurante, sala, bar y cafetería.

Las principales actividades de esta área funcional son las relacionadas son:

- Atención al público.
- Servicio de comidas y bebidas.
- Limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.

Los puestos de trabajo presentes en esta área funcional son: maitre, responsable de bar – cafetería, camarero y camarera, ayudante de camarero y camarera, y barman. Las funciones de estos puestos están recogidas en la tabla 45.

En relación a los equipos de trabajo utilizados en los restaurantes, salas-comedores, bares y cafeterías destacamos:

- Equipos para la elaboración de alimentos: máquina de café, exprimidores de frutas, tostadores de pan, hornos microondas, etc.
- Sistemas de limpieza: lavaplatos.
- Utensilios de camarero y camarera: abridores de botellas, sacacorchos, cuchillos, carritos de servicio de comidas, etc.

CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las características de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por las personas que prestan servicio en esta área funcional y los riesgos asociados a las mismas son:

■ Atención al público / clientela:

Una de las funciones principales del personal de esta área funcional es el trato con la clientela, estas tareas suponen la exposición a riesgos relacionados con la exigencias psicológicas emocionales, que requieren de la capacidad de los trabajadores y trabajadoras para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden ser transferidos, y ante quienes se

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

puede mostrar comprensión y compasión. Se trata de situaciones muy complicadas de gestionar, ya que la persona trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos de su clientela. Las exigencias emocionales son causa de ansiedad y fatiga psíquica.

Relacionado con las exigencias psicológicas, otro aspecto es la exigencia que tienen las y los trabajadores de atención al público de esconder emociones, se trata de reacciones y opiniones negativas que la persona trabajadora esconde a las y los clientes, las y los superiores, compañeros y compañeras, por razones «profesionales».

Otro riesgo al que se encuentra expuesto el personal que realiza trabajos de atención al público es la violencia física o verbal por parte de la clientela y usuarios y usuarias con los que tratan. Dicho riesgo es muy difícil de gestionar por el propio empleado y empleada, la gestión adecuada del mismo se realiza mediante la planificación de situaciones de estas características, en las que la persona trabajadora insultada o agredida es apoyada por compañeros y compañeras, que atienden a la clientela, reemplazando a la persona y poniendo en marcha técnicas de negociación y persuasión que descarguen de violencia la situación. La presencia de personas dedicadas a la vigilancia y seguridad también ayuda a controlar este tipo de situaciones.

■ Trabajos a turnos y en fin de semana

La organización temporal del trabajo en el área de sala, bar y cafetería es uno de los aspectos principales que afectan a las condiciones de trabajo, ya que son necesarios la realización de trabajos en fines de semana y festivos y en algunos casos los trabajos a turnos. La interacción que produce esta circunstancia en la vida social y familiar de las y los trabajadores, puede influir de forma significativa sobre la salud de las personas, por lo que es necesario definir en cada caso acciones preventivas que minimicen los factores de riesgo.

La organización del trabajo a turnos no afecta en gran medida a un número elevado de personas trabajadoras de esta área. La mejora de las condiciones del trabajo a turnos supone actuar a nivel organizativo, estableciendo criterios para conseguir unas condiciones más favorables. Las mejores prácticas identificadas durante el desarrollo del proyecto han sido:

- Dar la oportunidad a las personas afectadas de participar en la organización de los turnos de trabajo, promoviendo la autogestión. Se trata de una práctica habitual en el sector e implantada en la mayoría de las empresas.

- La realización de turnos de ciclos cortos ayuda a que los ritmos circadianos apenas llegan a alterarse. Sin embargo, la vida social y familiar se ve perjudicada al tener unos horarios tan cambian-

tes, por lo que puede existir una contradicción entre el punto de vista fisiológico y las necesidades psicosociales de los individuos. Este es uno de los aspectos por los que el problema de la rotación es tan complejo y por lo que es necesario adaptarlo a las necesidades individuales contando con la participación de las y los interesados.

El trabajo de forma habitual los sábados, domingos y días festivos, supone una mala adaptación de los periodos de descanso, esparcimiento y relación social y familiar de las personas empleadas en el sector a los periodos de descanso habituales de la mayor parte de la sociedad.

Una buena práctica de organización es la rotación de las personas, de forma que no sean siempre las mismas las que realizan trabajos de fin de semana, facilitando una alta participación de las personas trabajadoras en la organización de los turnos de trabajo.

■ Mantenimiento de una misma postura de trabajo

Los trabajos en bares, cafeterías y restaurantes en los puestos relacionados con la atención al cliente, tienen la característica de realizarse en una misma postura, bipedestación, esta postura se mantiene en la mayor parte de la jornada, alternándose en muy pocas ocasiones con otras posturas, salvo en los periodos de tiempo dedicados al descanso. Si bien existen

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

muchos desplazamientos de corta distancia, por lo que no se mantiene la postura de forma estática por un largo periodo de tiempo, que alivian en parte la carga postural. El mantenimiento de la postura de pie tiene el riesgo de aparición de carga física y puede producirse sobrecarga en sistemas óseo-musculares, extremidades inferiores y parte baja de la espalda.

Por otro lado, el trabajo de pie prolongado durante una parte de la vida laboral de las personas, provoca la aparición de problemas vasculares como las varices y problemas óseos en la zona lumbar de la columna vertebral. Como medida preventiva se puede describir la utilización de un apoyo para el pie, con el que poder ir cambiando el pie de apoyo, en el caso de mantener posturas de pie durante largos periodos de tiempo, y la principal de las medidas preventivas es la realización de descansos y cambios en la postura de trabajo.



■ Realización de movimientos repetitivos

La mayor parte de los puestos de trabajo de esta área funcional realizan movimientos repetitivos, sobre todo en lugares de trabajo donde el trabajador y la trabajadora tienen poca movilidad, por las reducidas dimensiones de los locales. La realización de movimientos repetitivos durante periodos prolongados de la jornada laboral produce carga física de la parte del cuerpo ejercitada, brazo, mano y cintura. La exposición a movimientos repetitivos durante un amplio periodo de tiempo de la vida laboral aumenta la posibilidad de sufrir trastornos musculoesqueléticos del grupo óseo-muscular afectado. La medida preventiva para evitar la aparición de estas patologías es la organización del trabajo: espacios de trabajo dimensionados a las necesidades del trabajo a realizar, cambios de tarea, rotación de puestos y realización de pausas.

■ Realización de operaciones con equipos de corte, etc.

Las tareas de preparación de alimentos (corte de alimentos) suponen la utilización de equipos de corte, que son factor de riesgo de cortes y pinchazos. El manipulado (traslado, apertura, etc.) de botellas de vidrio es otro factor de riesgo de cortes y pinchazos, bien por la rotura del envase o bien por el manejo de abridores y otros utensilios cortantes. Las medidas preventivas a adoptar están relacionadas

con la adecuación del equipo de trabajo y el correcto uso de los mismos.

■ Realización de varias tareas / Carga de trabajo

El personal que desarrolla tareas de atención al público en bares, restaurantes y cafeterías, realiza en muchas ocasiones varias tareas a la vez. La atención al público a demanda del mismo hace difícil predecir y programar los recursos y las tareas. En determinados momentos del día, horas próximas a las principales comidas y durante el periodo que dura ésta, la actividad y tareas a realizar aumentan considerablemente. La acumulación de tareas y los altos ritmos de trabajo son un factor de riesgo de la fatiga física, la fatiga mental y el estrés, siendo esta última más común en los y las responsables del restaurante, bar, etc., ya que son los responsables de la programación y coordinación de las actividades y recursos. La organización y programación de los trabajos es la medida preventiva a implantar para evitar el riesgo de carga física y mental. Así como la coordinación entre otras áreas funcionales como la cocina.

■ Condiciones del lugar de trabajo

El diseño del lugar de trabajo es una característica primordial para una organización óptima del trabajo, obtener una buena productividad y ejecutar un trabajo de calidad, evitando daños a la salud de las personas trabajadoras.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

La utilización de suelos antideslizantes para evitar caídas al mismo nivel es una necesidad que deben reunir los bares, restaurantes y cafeterías, sobre todo en la zona de barra, donde se pueden producir derrames y salpicaduras. La iluminación debe ser adecuada en la zona de barra o de preparación de alimentos y bebidas. Es importante tener en cuenta en el diseño, los flujos de personas en determinados momentos críticos, como el momento de servir comandas. Los golpes con objetos inmóviles se pueden evitar con adecuado diseño de las áreas de trabajo y teniendo en cuenta los flujos de personas.

En los almacenes de materias primas los riesgos están relacionados con el manejo de cargas y objetos, como principal medida preventiva los almacenes deben contar con elementos para la colocación de los materiales almacenados (estantes) lo suficientemente sólidos para evitar su desplome o desprendimiento. El orden y la limpieza es otra de las medidas preventivas a implementar en estos recintos.

■ Manejo manual de cargas

Las cargas que se manejan en las salas de restaurantes, bares y cafeterías tienen características muy heterogéneas, por su diferente peso, forma, elementos de agarre, etc., por lo que no es posible de forma genérica estandarizar el trabajo con las mismas, siendo necesaria la evaluación en cada caso. En el caso del manejo de materias primas y cargas volu-

minosas el apoyo mecánico es imprescindible, carritos, montacargas, etc. En cualquiera de los casos, el manejo de cargas necesita de formación y adiestramiento, de forma que la persona trabajadora conozca los riesgos y las medidas preventivas en cada caso.

■ Exposición a fuentes de calor

Las principales fuentes de calor de esta área funcional son: máquinas de café, tostadores, hornos microondas y los propios recipientes en los que son servidos o transportados los alimentos y bebidas.

La emisión de calor de los equipos descritos en el párrafo anterior puede afectar a las condiciones ambientales, pudiendo llegar a ser factor de riesgo de estrés térmico, fundamentalmente el personal que trabaja en las proximidades de los mismos. La ventilación adecuada y/o climatización del lugar de trabajo minimizan el riesgo y aseguran la confortabilidad térmica. Será necesario evaluar cada caso de forma que se determine si existe un grado de confortabilidad adecuado. Las personas que prestan servicio en esta área deberán llevar ropa transpirable (prendas de algodón) e ingerir líquidos para evitar la deshidratación.

Las fuentes de calor son factor de riesgo de quemaduras por contacto con superficies calientes y salpicaduras de líquidos calientes, las medidas preventivas son, en primer lugar la formación, es necesario

que la persona trabajadora conozca los equipos de trabajo, los procesos de trabajo y las técnicas y manejo de forma adecuada para evitar el contacto con superficies calientes y salpicaduras. En segundo lugar la utilización de equipos de trabajo adecuados que eviten el contacto con superficies calientes, mangos aislantes, bandejas aislantes, etc. La ropa de trabajo debe ser adecuada, de forma que la superficie de la piel esté cubierta en la mayor extensión posible.

En determinados establecimientos se realizan trabajos en bares o terrazas a la intemperie, sometidos a la acción del sol, lo que supone la exposición a altas temperaturas, que pueden provocar estrés térmico, ya que además se trata de trabajos con una alta actividad física. La exposición a la radiación ultravioleta provenientes del sol pueden dar lugar a quemaduras en la piel. Es recomendable la ingesta abundante de líquido, la utilización de cremas solares protectoras, la protección en lugares sombreados y frescos en periodos alternos, y la realización de descansos.

■ Trabajos expuestos a humedad

Los trabajos de lavado de vajillas y utensilios son trabajos donde se encuentra presente un alto grado de exposición a la humedad, la exposición continuada a humedad puede tener consecuencias en la piel expuesta y en el sistema óseo-muscular de las partes del cuerpo más sensi-

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

bles o con mayor grado de exposición. Las medidas preventivas a aplicar para minimizar esta exposición son: la mecanización del proceso, mediante la utilización de lavaplatos y lava utensilios. Otra medida preventiva es la utilización del personal de equipos de protección como guantes de goma adecuados a las tareas a realizar, mandiles impermeables y zapatos que mantengan el pie seco. La rotación en las tareas puede ser otra medida preventiva a aplicar.

■ Organización del trabajo

Uno de los aspectos clave por su capacidad de generar riesgos fundamentalmente relacionados con la carga de trabajo y la realización de varias tareas, es la organización de los trabajos. Es necesaria una planificación adecuada de los trabajos y la coordinación eficaz con otras áreas de la organización, como cocina. Es necesario que el o la persona responsable del área conozca con suficiente antelación las necesidades del establecimiento para poder planificar los recursos de forma que estén dimensionados a las necesidades de producción, con el objeto de minimizar el riesgo de acumulación de tareas en un periodo corto de tiempo, lo que lleva a situaciones de alto rendimiento continuado que pueden provocar estrés en las personas que prestan servicio en esta área.

6.2.4 Área funcional cuarta: Pisos y Limpieza.

Las principales actividades de esta área funcional son:

- Servicios generales de conservación y limpieza.
- Atención al cliente en el uso de servicios.
- Preparación de zonas de trabajo.
- Servicios de lavandería y lencería.
- Preparar, recoger y transportar los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y otras dependencias.
- Conservación de mobiliario y decoración.

Los puestos de trabajo en esta área son: gobernanta o gobernante, camarera o camarero de piso y ayudante de camarero o camarera de piso. Las funciones concretas de cada puesto están descritas en la tabla 45. Teniendo la característica de ser un colectivo formado mayoritariamente por mujeres.

Los equipos de trabajo utilizados en la limpieza, conservación de mobiliario y lavandería son: carrito de transporte de utensilios de limpieza, carrito para ropa, aspiradora, escaleras de mano, lavadoras, planchas, etc.

CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las características de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por las personas que ocupan esta área funcional y los riesgos asociados a las mismas son:

■ Trabajos sobre suelos deslizantes

La realización de tareas de limpieza supone en muchos casos la realización de trabajos o el tránsito sobre suelos mojados, encerados o sobre los que se ha derramado alguna sustancia de forma accidental o intencionada, estas circunstancias pueden provocar la caída al mismo nivel. Se recomienda como medida preventiva trabajar siempre sobre suelo seco, señalizando las zonas de paso húmedas o donde se han producido derrames. Las personas que trabajan en esta área funcional deben calzar zapatos con suelas antideslizantes.

■ Trabajos en altura

Para la realización de las labores de limpieza de determinados espacios u objetos es necesario realizar trabajos en altura, lo que supone la exposición al riesgo de caída en altura. Es necesario para minimizar el riesgo la planificación y análisis de estos trabajos, evaluando las condiciones y equipos necesarios para su realiza-

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

ción (altura a la que hay que realizar los trabajos, estado del pavimento, disponibilidad de equipos, etc.). Es necesario disponer de equipos adecuados a las características de los trabajos, escaleras de mano para alturas menores a 5 metros y para alturas superiores, plataformas de trabajo seguras. El estado de conservación y la forma correcta de utilización de estos equipos es fundamental para la evitar el riesgo de caída.

■ Trabajos de limpieza en la proximidad de fuentes eléctricas o equipos eléctricos

Los trabajos de limpieza suponen en muchos casos la utilización de equipos eléctricos en la proximidad de zonas húmedas, cuartos de baño, suelos mojados, etc., esta circunstancia aumenta la posibilidad del contacto eléctrico si los equipos de trabajo no se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento, partes activas no aisladas. Es muy común el uso de alargadores eléctricos para la realización de labores de pulido aspirado de determinadas zonas, es necesario la revisión y el mantenimiento adecuado de estos para evitar la exposición de partes activas eléctricamente.

Es necesaria extremar la precaución durante la limpieza de determinadas zonas en las que existen enchufes, interruptores y otros elementos eléctricos, ya que en muchos casos la limpieza se realiza con paños húmedos dando lugar al aumento de la posibilidad de contacto eléctrico.

■ Utilización de productos químicos

Para los trabajos de limpieza es necesaria la utilización de productos de limpieza, productos químicos que se encuentran relacionados en la tabla 46, donde se presenta una relación de los productos más utilizados en estas labores.

Para evitar el riesgo de accidente y enfermedad profesional las medidas preventivas a aplicar son:

- Formación e información a las personas trabajadoras sobre las características de los productos que utilizan, sus riesgos y los procedimientos de trabajo seguros con los mismos.
- Seguir las indicaciones de la ficha de seguridad química aportada por la o el fabricante o el distribuidor o distribuidora

■ No realizar la mezcla de productos alcalinos (lejía) con productos ácidos (agua fuerte), para evitar la formación de vapores tóxicos.

■ Proteger las manos de los productos de limpieza mediante la utilización de guantes.

■ Durante a aplicación de productos químicos mantener las zonas ventiladas para evitar acumulación de gases.

■ Evitar las salpicaduras vertiendo los líquidos a poca altura.

■ Transportar y almacenar los productos químicos de forma segura, atendiendo a las instrucciones de el o la fabricante (ficha de seguridad).

Tabla 46. Productos químicos más utilizados en los trabajos de limpieza.

Producto Utilizado	Componente principal	Posibles efectos
Detergentes y productos desengrasantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amoniaco ■ Ácidos y sus derivados ■ Alcoholes grasos ■ Etanolamina y derivados ■ Hidróxido sódico (sosa) ■ Alcohol isopropílico 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectos corrosivos ■ Quemaduras ■ Problemas respiratorios por inhalación ■ Irritación de vías respiratorias
Desinfectantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hipoclorito sódico (lejía) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectos corrosivos ■ Liberación de vapores tóxicos por mezcla con ácidos ■ Vapores tóxicos ■ Irritación de vías respiratorias
Disolventes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tolueno ■ Xileno ■ Esencia de trementina 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemas dérmicos

Fuente: **Elaboración propia.**

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

- No fumar ni ingerir alimentos durante la utilización de productos químicos.

- Lavarse las manos después de la jornada laboral, antes de cada descanso y al finalizar el uso de productos químicos.

■ Contacto con agentes biológicos

Durante la limpieza de los baños y habitaciones las personas trabajadoras pueden entrar en contacto con residuos con contenido biológico, tales como compresas, pañales de bebé, tampones, jeringuillas, etc., con el riesgo de entrar en contacto con los mismos.

Para evitar el contacto con los residuos el uso de guantes es necesario, así como prestar la máxima atención a la hora de manipular papeleras y depósitos de desechos de material de higiene íntima, no apretar nunca las bolsas de residuos, debiendo estar éstas cerradas para su transporte. No se deben dejar bolsas en lugares de paso.

■ Atención al público

Como una parte importante de las personas que prestan servicios en el sector hostelero, las que realizan actividades de limpieza y pisos también tienen contacto con las y los clientes del establecimiento, y por lo tanto aparecen factores que pueden dar lugar a riesgos psicosociales debidos a las exigencias emocionales que pueden provocar ansiedad y fatiga psíquica.

Al igual que en otras áreas, las personas que trabajan en esta área están sometidas a exigencias que les llevan esconder emociones, opiniones que la persona trabajadora esconde a las y los clientes con respecto a aspectos internos organizativos o de servicio del establecimiento, relacionadas normalmente con niveles de decisión que no están al alcance de la persona trabajadora.

Otro riesgo al que se encuentra expuesto el personal que realiza trabajos de atención al público es la violencia física o verbal por parte de la clientela y usuarios y usuarias con los que tratan. Dicho riesgo es muy difícil de gestionar por la propia persona empleada, la gestión adecuada del mismo se realiza mediante la planificación de situaciones de estas características, en las que la persona empleada insultada o agredida es apoyada por compañeros y compañeras, que atienden a la clientela, reemplazando a la persona y poniendo en marcha técnicas de negociación y persuasión que descarguen de violencia la situación. La presencia de personas dedicadas a la vigilancia y seguridad también ayuda a controlar este tipo de situaciones.

■ Carga física de trabajo

La carga física es definida como el conjunto de exigencias posturales, esfuerzos manipulaciones, etc., de las tareas a ejecutar por las personas trabajadoras. La carga de trabajo debe estar adaptada a la

persona que realiza la misma, por lo que es necesaria una planificación adecuada de los recursos en esta área funcional, ya que la sobrecarga de trabajo conlleva a la aparición del riesgo de carga física del trabajo, aumentando también la exposición a otros factores de riesgo (posturas forzadas, movimientos repetitivos, etc.). Es necesaria la coordinación de la persona responsable de esta área (gobernante o gobernante) con otras áreas del establecimiento de forma que con la suficiente antelación se puedan planificar los recursos necesarios.

■ Realización de trabajos en posturas forzadas

Muchas de las tareas realizadas por las personas que trabajan en esta área funcional se realizan en posturas forzadas, limpiezas de bañeras, inodoros, limpieza debajo de camas, trabajos de pie con el tronco ligeramente inclinado en las operaciones de barrido y fregado. Estas condiciones de trabajo suponen la exposición al riesgo de carga postural y de sufrir lesiones musculoesqueléticas.

Las medidas preventivas a implantar para minimizar los riesgos son: formación e información sobre posturas de trabajo y los riesgos asociados al mantenimiento de las mismas. El cambio de tarea es muy aconsejable como medida preventiva, en este tipo de trabajos es relativamente fácil realizar ese cambio de tarea que permita cambiar de postura, ya que se realizan un

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

gran número de tareas muy diferenciadas. Otra medida preventiva a implantar es la realización de descansos.



■ Movimientos repetitivos

En tareas como la limpieza de ventanas, barrer, fregar, doblar ropa, planchar, etc., son necesarios la realización de movimientos repetitivos, que si no se tienen en cuenta medidas preventivas adecuadas es un factor de riesgo que puede producir lesiones musculoesqueléticas. Los problemas musculoesqueléticos que originan los movimientos repetidos, en esta área funcional, afectan con más frecuencia a los miembros superiores.

Las medidas preventivas que se pueden llevar a cabo para evitar las lesiones derivadas de los movimientos repetidos son:

- Evitar el trabajo repetitivo en la medida de lo posible.
- Realizar pausas frecuentes sin acumular los periodos de descanso. Son

mejores las pausas cortas y frecuentes que las más largas y espaciadas. Durante el descanso es preferible cambiar de postura y alejarse del puesto de trabajo y, si es posible hacer calentamientos musculares. En general, se recomienda producir un descanso de 10 ó 15 minutos cada 1 ó 2 horas de trabajo continuado.

■ Variar las tareas, de manera que impliquen movimientos diferentes y requieran músculos distintos evitando que sean siempre los mismos músculos los que se muevan.

■ Emplear los útiles de trabajo adecuados y en buen estado para evitar la reiteración de movimientos y un esfuerzo adicional.

En concreto en las operaciones de limpieza, se recomienda:

- Trabajar manteniendo la mano alineada con el antebrazo, la espalda recta y los hombros sin tensión.
- Evitar aplicar fuerza manual excesiva en movimientos de prensa, flexión, extensión o rotación.
- Utilizar herramientas manuales que permitan su sujeción con la muñeca alineada al brazo y el uso alternativo de las manos.

■ Emplear los útiles de trabajo adecuados y en buen estado para evitar la reiteración de movimientos y un esfuerzo adicional.

■ Utilizar guantes de protección adecuados a la tarea y de tu talla.

■ Automatizar las tareas altamente repetitivas.



■ Manejo manual de cargas

El manejo de cargas es una actividad habitual entre las personas que desarrollan su actividad en esta área funcional, se realizan movimientos de mobiliario, ropa de cama, objetos de las habitaciones, algunos de ellos no muy pesados pero sí voluminosos y por lo tanto con mal agarre. Especial interés desde el punto de vista ergonómico tiene el carro con útiles de limpieza y el carro de ropa, en el que se apoyan las personas trabajadoras para realizar sus tareas, aunque facilita el transporte de carga, se realiza la tracción o empuje del mismo, en muchos casos en posturas forzadas.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

Como medidas preventivas a tener en cuenta para eliminar o reducir los riesgos derivados de la manipulación de cargas, se pueden llevar a cabo las siguientes:

- Como en otros casos es necesaria la formación de las personas en el manejo de cargas, sobre todo de aquellas que por sus características (pesadas, voluminosas, etc.) necesiten un procedimiento concreto.

- La primera medida a tomar para la manipulación de cargas será en el diseño de la actividad. Siempre que sea posible se deben manipular las cargas con medios mecánicos como carros de limpieza, cubos con ruedas...

- Se debe reducir al mínimo posible el peso a manipular, como botellas de productos más manejables, bolsas de basura más pequeñas...

- Si se van a manipular pesos de más de 15 kg, se debe hacer con la ayuda de otro compañero o compañera.

- Se debe evitar manipular cargas por encima de los hombros.

- No se deben realizar giros o flexiones de tronco con una carga.

- Las mujeres embarazadas no se deben manipular cargas.

- Utilizar los extensibles de la cama

(para levantar las camas) cuando estás lo dispongan.

- Si se tienen que coger cargas del suelo:

- 1º. Colocarse frente al peso a manipular.

- 2º. Doblar ligeramente las rodillas manteniendo siempre la espalda recta y agachándose para coger la carga.

- 3º. Agarrar firmemente la carga y mantenerla tan cerca del cuerpo como sea posible.

- 4º. Levantarse lentamente y recordar que la fuerza la se tiene que hacer con los músculos de las piernas y no con los de la espalda.

Además para minimizar los riesgos de trastornos musculoesqueléticos, golpes con objetos en manipulación y fatiga física, se pueden adoptar las siguientes medidas en cuanto a la utilización del carro de limpieza:

- Colocar el carro de limpieza en el centro de la zona a limpiar, aprovechando al máximo los desplazamientos y facilitar su alcance entre los planos de los hombros y las caderas.

- Guardar los materiales en el carro manteniendo un orden, colocando cada útil o material en la zona más próxima al lugar donde se realice la tarea.

- Los carros tienen que permitir un manejo sencillo y exigir el menor esfuer-

zo posible al trabajador y la trabajadora que se vea obligada a manipularlo y tendrán la altura adecuada ala persona, es decir, que puedan empujarse a la altura de los codos sin tener que levantar los antebrazos. Las ruedas no deben ser pequeñas, deben ser blandas y el carro debe poderse dirigir desde su parte posterior.

6.2.5 Área funcional quinta: Servicios de mantenimiento y servicios auxiliares.

El área funcional de servicios de mantenimiento y servicios auxiliares es la responsable de la ejecución y control de las siguientes actividades:

- Conservación y mantenimiento de instalaciones: climatización, agua caliente, electricidad, fontanería, ascensores, montacargas, extracción de humos y ventilación, aire comprimido, instalación de combustibles, sistemas de captación solar, etc.

- Conservación y mantenimiento de piscinas.

- Reparaciones de útiles, equipos y elementos de trabajo,

- Conservación de inmuebles, tareas de albañilería, carpintería, cerrajería, etc.

- Mantenimiento de jardines.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

■ Gestión de contratistas externos que realizan trabajos de mantenimiento.

Los equipos de trabajo utilizados en esta área son: herramientas manuales (destornilladores, martillos, llaves, etc.), taladros, escaleras, andamios, palas, sistemas de limpieza, equipos de soldadura, motocultores, sierras mecánicas, cortacésped, azadas, cortasetos, etc.

CARACTERÍSTICAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las características de las condiciones de trabajo en las actividades desarrolladas por las personas que ocupan esta área funcional y los riesgos asociados a las mismas son:

■ Trabajos sobre suelos deslizantes

Los trabajos de mantenimiento en muchas ocasiones son realizados sobre suelos mojados o sobre los que se ha derramado alguna sustancia de forma accidental o intencionada, estas circunstancias pueden provocar caídas al mismo nivel. Se recomienda como medida preventiva trabajar siempre sobre suelo seco, señalizando las zonas de paso húmedas o donde se han producido derrames. Las personas que trabajan en esta área funcional deben calzar zapatos con suelas antideslizantes.

■ Trabajos en altura

Son muy comunes los trabajos en altura en el área de mantenimiento, ya que en muchas ocasiones es necesaria la realización de trabajos en cubiertas, donde se encuentra torres de refrigeración, colectores solares, etc., así como otros trabajos que requieren que la persona trabajadora se encuentre en un plano superior al del suelo. Es necesario para minimizar el riesgo la planificación y análisis de estos trabajos, evaluando las condiciones y equipos necesarios para su realización (altura a la que hay que realizar los trabajos, estado del pavimento, disponibilidad de equipos, etc.), es necesario disponer de equipos adecuados a las características de los trabajos, escaleras de mano para alturas menores a 5 metros y para alturas superiores, plataformas de trabajo seguras, disposición de líneas de vida y sistemas de protección en altura en el caso de trabajos en cubiertas.



■ Trabajos de mantenimiento eléctrico

Los trabajos de mantenimiento eléctrico suponen la exposición de las personas al riesgo de contacto eléctrico. En ocasiones los trabajos en zonas con riesgo eléctrico se ven agravados por la realización de los mismos en lugares húmedos o mojados, como cuartos de bombas o en las instalaciones de piscinas.

Para evitar los contactos directos como medidas preventivas para minimizar los riesgos se pueden adoptar las siguientes:

■ Los trabajadores y trabajadoras que realicen trabajos eléctricos, deberán poseer la formación y cualificación profesional adecuadas para este tipo de trabajos.

■ Antes de comenzar a trabajar, realizar un control visual del estado de los suelos húmedos o mojados y proceder a su secado.

■ También hay que comprobar las distancias de seguridad a tendidos eléctricos próximos si se van a realizar trabajos en altura.

■ Alejar los cables y conexiones de las zonas de trabajo y paso.

■ Trabajar sin tensión y siguiendo las cinco reglas de oro.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

- Interponer obstáculos y/o barreras.

- Recubrir las partes en tensión con material aislante.

- Utilizar tensiones de seguridad.

El uso de equipo eléctrico supone también la exposición al riesgo de contacto eléctrico indirecto, debido a un posible mal estado del equipo.

Para evitar los contactos indirectos, existen dos medios de defensa:

- La puesta a tierra de la línea, bien diseñada y cuidada por personal técnico especialista.

- El interruptor diferencial de sensibilidad adecuada a las necesidades, aparato que corta la corriente en el mismo momento de producirse una corriente de derivación.

Además, se deberá tener en cuenta que:

- Hay que comprobar periódicamente el estado de cables, enchufes, y aparatos eléctricos a utilizar. Los cables de alimentación deben estar bien aislados y sin deterioro.

- No utilizar aparatos en mal estado, hasta que los revise una persona especialista, ni los que han sufrido un golpe fuerte o han sido afectados por la humedad.

- Todas las conexiones se deben realizar mediante clavijas normalizadas.

- Durante su utilización, todos los equipos eléctricos han de estar protegidos.

- Deberán comprobarse periódicamente el correcto funcionamiento de las protecciones.

- Deberán desconectarse al término de su utilización o pausa de trabajo.

- No se debe de tirar del cable de utilización para desenchufar los aparatos eléctricos.

- No conectar directamente cables sin clavijas y evitar el uso de ladrones.

- No limpiar, ni efectuar cambios de útiles (discos, brocas, etc.), sin desconectar la alimentación del equipo.

- No verter líquidos cerca de tomas de corriente, aparatos o cuadros eléctricos.

■ Utilización de productos químicos

Es habitual en los trabajos de mantenimiento la utilización de productos químicos, en la tabla 47 se muestra una relación de los mismos.

Para evitar el riesgo de accidente y enfermedad profesional las medidas preventivas a aplicar son:

- Formación e información a las personas trabajadoras sobre las características de los productos que utilizan, sus riesgos y los procedimientos de trabajo seguros con los mismos.

- Seguir las indicaciones de la ficha de seguridad química aportada por el o la fabricante o distribuidor y distribuidora.

- No realizar la mezcla de productos alcalinos (lejía) con productos ácidos (agua fuerte), para evitar la formación de vapores tóxicos.

- Proteger las manos de los productos químicos mediante la utilización de guantes.

- Durante los trabajos en los que se pulverice productos químicos (aplicación de pinturas mediante pistola) será necesario la utilización de equipos de protección de vías respiratorias que proteja del contaminante, protección de ojos y manos.

- Durante la aplicación de productos químicos mantener las zonas ventiladas para evitar acumulación de gases.

- Evitar las salpicaduras vertiendo los líquidos a poca altura.

- Transportar y almacenar los productos químicos de forma segura, atendiendo a las instrucciones de fabricación (ficha de seguridad).

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

Tabla 47. Relación de productos químicos usados en las tareas de mantenimiento.

Producto Utilizado	Componente principal	Posibles efectos
Detergentes y productos desengrasantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amoniaco ■ Ácidos y sus derivados ■ Alcoholes grasos ■ Etanolamina y derivados ■ Hidróxido sódico (sosa) ■ Alcohol isopropílico 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectos corrosivos ■ Quemaduras ■ Problemas respiratorios por inhalación ■ Irritación de vías respiratorias
Desinfectantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Hipoclorito sódico (lejía) ■ Tricloro ■ Cloro en polvo ■ Ozono 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Efectos corrosivos ■ Liberación de vapores tóxicos por mezcla con ácidos ■ Vapores tóxicos ■ Irritación de vías respiratorias
Disolventes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tolueno ■ Xileno ■ Esencia de trementina 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemas dérmicos
Lubricantes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aceites minerales ■ Grasas ■ Glicerinas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reacciones dérmicas ■ Irritación de la piel
Pinturas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Esmaltes sintéticos ■ Disolventes ■ Resinas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reacciones dérmicas ■ Intoxicaciones ■ Exposición a metales pesados
Morteros	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cemento ■ Yeso 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Irritante para la piel ■ Narcóticos ■ Irritante de vías respiratorias
Pegamentos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Varios 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Narcóticos ■ Irritación

Fuente: [Elaboración propia](#).

■ No fumar ni ingerir alimentos durante la utilización de productos químicos.

■ Lavarse las manos después de la jornada laboral, antes de cada descanso y al finalizar el uso de productos químicos.

■ Contacto con agentes biológicos

Durante las tareas de mantenimiento en zonas húmedas (baños, vestuarios, zonas de piscinas, etc.) las personas trabajadoras pueden entrar en contacto con agentes biológicos.

Para evitar el contacto con estos agentes las instalaciones húmedas deberán estar limpias y desinfectadas antes de iniciar los trabajos de mantenimiento.

Los trabajos de mantenimiento realizados en torres de refrigeración de sistemas de climatización o próximos a ellas (captadores solares, instalaciones de antenas, etc.), tienen la posibilidad de estar expuestos a la Legionela, la minimización de este riesgo se consigue con el mantenimiento de las instalaciones (torres de refrigeración y sistemas de climatización), mediante la aplicación de protocolos de limpieza específicos.

■ Realización de trabajos en posturas forzadas

Muchas de las tareas realizadas por las personas que trabajan en esta área funcional se realizan en posturas forzadas,

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

debido en muchos casos a la mala accesibilidad de los lugares de trabajo y el reducido espacio de éstos. Lugares como arquetas de colectores, sótanos, cuartos de sistemas de bombeo, cuarto de depuradores de la piscina, etc. En cada caso habrá que determinar la existencia de riesgo, evaluando junto con las condiciones del lugar el grado de exposición de las personas trabajadoras.

Las medidas preventivas a implantar para minimizar los riesgos son: un diseño adecuado de los lugares en los que realizar trabajos, formación e información sobre posturas de trabajo y los riesgos asociados al mantenimiento de las mismas. El cambio de tarea es muy aconsejable como medida preventiva y en este tipo de trabajos es relativamente fácil realizar el cambio de tarea que permita cambiar de postura, ya que se realizan un gran número de tareas muy diferenciadas. Otra medida preventiva a implantar es la realización de descansos.

■ Movimientos repetitivos

En muchas actividades del servicio de mantenimiento se realizan movimientos repetitivos, factor de riesgo que puede producir lesiones musculoesqueléticas, aparece en tareas como: trabajos de pintura, de jardinería, de mantenimiento de paramentos, etc.

Las medidas preventivas que minimizan el riesgo son: realizar pausas frecuentes y no acumular los periodos de descanso. Son mejor las pausas cortas y frecuentes, que las más largas y espaciadas. Se recomienda realizar un descanso de 10 a 15 minutos cada 1 o 2 horas de trabajo continuado. Durante los descansos es preferible cambiar de postura y alejarse del puesto de trabajo y, si es posible, hacer estiramientos musculares. Emplear los útiles de trabajo adecuados y en buen estado para evitar la reiteración de movimientos y un esfuerzo adicional.

■ Manejo manual de cargas

El manejo de cargas es una actividad habitual entre las personas que desarrollan su actividad en esta área funcional, se realizan movimientos de mobiliario, piezas de gran tamaño, recipientes de pintura, equipos de trabajo, escaleras, cajas de herramientas, etc.

Como medidas preventivas para minimizar los riesgos de trastornos musculoesqueléticos, golpes con objetos en mani-

pulación y fatiga física, se pueden adoptar las siguientes:

■ Colocar las herramientas y equipos a utilizar lo más próximo a la zona de trabajo, de forma que queden ordenados, aprovechando al máximo los desplazamientos y para facilitar su alcance.

■ Los materiales que no se utilicen se guardaran y retiraran de la zona de trabajo.

■ Utilizar ayudas mecánicas para el movimiento de cargas pesadas, voluminosas o con mal agarre.

■ Para la ejecución de trabajos prolongados en una misma zona es necesario definir una zona de acopio próxima al lugar de desarrollo de la actividad.

■ Como en otros casos es necesaria la formación de las personas en el manejo de cargas, sobre todo de aquellas que por sus características (pesadas, voluminosas, etc.) necesiten un procedimiento concreto.

■ Trabajos en recintos confinados:

Durante las tareas de mantenimiento se realizan trabajos en recintos que por sus características constructivas son definidos como espacios confinados, es decir, un espacio con aberturas limitadas, con ventilación natural desfavorable, en el que pueden acumularse contaminantes tóxicos



6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

o inflamables, o tener una atmosfera deficitaria de oxígeno y que no está definido para una ocupación permanente por parte de una persona trabajadora. Ejemplos de recintos confinados: curtos de calderas mal diseñados, sótanos, cuartos de depuradores, arquetas, alcantarillas, etc.

En los cuartos de calderas puede existir la acumulación de gases de combustión, gases y/o vapores de combustible no quemado o proveniente de una fuga. En recintos como arquetas, alcantarillas la descomposición de la materia orgánica provoca la aparición de monóxido de carbono, metano y ácido sulfhídrico, que además de ser tóxicos por sí mismos, provocan el desplazamiento del oxígeno.

El trabajo en estos espacios debe estar procedimentado de forma que únicamente bajo autorización expresa, los trabajadores y trabajadoras tengan acceso a los mismos, siendo necesario en este caso la puesta en marcha de un protocolo de seguridad que incluye entre otras las siguientes medidas preventivas:

- Medición del nivel de oxígeno.

- Medición de atmosferas explosivas.

- Formación e información de las personas trabajadoras.

- Trabajo acompañado, control de los trabajos por un o una compañera exterior.

- Sistema de recate: trípode, arnés, sistemas de fijación, cuerdas, etc.

- Equipos de protección individual necesarios.

- Ventilación o sistemas de aportación de oxígeno.

- Otras dependiendo de las características del espacio y de los trabajos a realizar.

■ Ruido

La utilización de equipos de trabajo como cortacésped, corta-setos y otras herramientas mecánicas, exponen a las personas responsables de ejecutarlas a ruido. Será necesaria la realización de una evaluación de ruido, para determinar el nivel de riesgo. La medida preventiva a aplicar en estos casos es la utilización de protección auditiva por parte del personal que las ejecutan, ya que se trata de trabajos puntuales con poca exposición.

■ Exposición a radiación solar

En algunas ocasiones los trabajos de mantenimiento se realizan en zonas exteriores, bajo la acción directa del sol, lo que supone la exposición a altas temperaturas, que pueden provocar estrés térmico. Los trabajos de mantenimiento son trabajos con una alta actividad física, lo que aumenta el riesgo de sufrir estrés térmico. La exposición a la radiación ultravioleta provenien-

tes del sol pueden dar lugar a quemaduras en la piel. Es recomendable la ingesta abundante de líquido, la utilización de cremas solares protectoras, la protección en lugares sombreados y frescos en periodos alternos, y la realización de descansos.

■ Interferencias con terceros

Muchos de los trabajos de mantenimiento en establecimientos hosteleros se realizan en presencia de personal ajeno a los trabajos de mantenimiento: otros empleados y empleadas, clientes y clientas, proveedores y proveedoras, etc. por lo que será necesario antes del comienzo de cualquier actividad el análisis de las posibles interferencias con terceros. En función de este análisis se implantarán las medidas preventivas necesarias como pueden ser: señalización y balizamiento de la zona de trabajo, aislamiento de la zona de trabajo, establecimiento de pasos para personal ajeno a los trabajos ejecutados, etc.

■ Contratación y Coordinación de actividades empresariales

La contratación de servicios externos para la realización de determinadas actividades de mantenimiento es una práctica muy extendida, fundamentalmente se realiza la contratación de servicios para:

- Realización de inspecciones técnicas reglamentarias: equipos a presión, ascensores, etc.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

- Realización de actividades muy específicas en equipos o máquinas: sistemas de refrigeración, mantenimiento de máquinas o equipos en garantía, etc.

- Realización de trabajos que necesitan medios auxiliares muy específicos.

- Otros.

En cualquier caso será necesaria la coordinación de actividades empresariales con las empresas o profesionales autónomos y autónomas que trabajarán en las instalaciones, es muy recomendable la designación de un responsable de contrato para que sea ésta persona la responsable de coordinar con el o la contratista.

6.3 Agencias de viaje

Las agencias de viajes se definen como el canal de distribución, asesor y organizador, entre el producto turístico y la o el cliente o consumidor y consumidora final. Es necesaria la posesión de una licencia administrativa para la realización de esta actividad mercantil. Como actividades principales las agencias de viajes realizan asesoramiento, mediación, y organización de servicios turísticos, estas actividades pueden ser desglosadas en las siguientes tareas:

- Reservar y vender billetes de la mayoría de medios de transporte.

- Reservar habitaciones y servicios de alojamiento y restauración.

- Alquilar apartamentos, villas y bungalows.

- Alquiler de coches.

- Venta y reserva de viajes y paquetes programados.

- Fletar o alquilar aviones, trenes y barcos.

- Reserva y adquisición de entrada a museos, espectáculos, etc.

- Contratar guías, informadores e informadoras turísticas, azafatas y azafatos, etc.

- Formalización de pólizas de seguros generales.

- Actuar como corresponsal de una agencia extranjera.

- Realización del cambio de divisas y cheques extranjeros.

- Venta de guías turísticas.

- Alquiler y venta de material deportivo.

- Etc.

Todas las tareas enumeradas anteriormente son trabajos de carácter administrativo,

actividades de gestión y de atención al público.

Los equipos de trabajo utilizados en las agencias de viaje son: teléfonos, ordenadores personales, fotocopiadoras, fax y mobiliario de oficina. En relación a las condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales existen los siguientes factores de riesgo:

■ Mantenimiento de posturas

Los trabajadores y trabajadoras permanecen normalmente sentados a lo largo de la jornada laboral, manteniendo la postura sedente. Es recomendable el cambio de posturas mediante la realización de cortos desplazamientos, movimientos de las extremidades y ejercicios posturales.

■ Utilización de pantallas de visualización de datos

La utilización continuada de pantallas de visualización de datos es un factor de riesgo postural, mantenimiento de posturas en brazos piernas y espalda, riesgo de fatiga visual, al mantener la concentración visual durante largos periodos de tiempo y condiciones lumínicas deficientes, riesgo de fatiga mental, por la realización de varias tareas a la vez y el manejo de datos e información.

Las medidas preventivas para minimizar estos riesgos son:

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

■ **Diseño adecuado del puesto de trabajo:**

■ **Altura adecuada de la superficie de trabajo.**

■ **Iluminación adecuada (500 lux):** La iluminación general y la iluminación especial (lámparas de trabajo), cuando sea necesaria, deberán garantizar unos niveles adecuados de iluminación y unas relaciones adecuadas de luminancias entre la pantalla y su entorno, habida cuenta del carácter del trabajo, de las necesidades visuales de la persona usuaria y del tipo de pantalla utilizada. El acondicionamiento del lugar de trabajo y del puesto de trabajo, así como la situación y las características técnicas de las fuentes de luz artificial, deberán coordinarse de tal manera que se eviten los deslumbramientos y los reflejos molestos en la pantalla u otras partes del equipo.

■ **La mesa o superficie de trabajo** deberán ser poco reflectantes, tener dimensiones suficientes y permitir una colocación flexible de la pantalla, del teclado, de los documentos y del material accesorio.

■ **El soporte de los documentos** deberá ser estable y regulable y estará colocado de tal modo que se reduzcan al mínimo los movimientos incómodos de la cabeza y los ojos.

El espacio deberá ser suficiente para permitir a los trabajadores y trabajadoras una posición cómoda.

■ **La silla** deberá tener unas características ergonómicas óptimas: el asiento de trabajo deberá ser estable, proporcionando a la persona usuaria libertad de movimiento y procurándole una postura confortable. La altura del mismo deberá ser regulable y el respaldo deberá ser reclinable y su altura ajustable.

■ **Utilizar un reposapiés** en caso necesario.

■ **La realización de pausas.**

■ **Adoptar una correcta postura de trabajo** frente a la pantalla.

■ **Realización de ejercicios visuales** de relajación.

■ **Utilización de caracteres adecuados** en pantalla.

■ **Utilización de teléfono**

La utilización del teléfono durante el desarrollo de trabajos con el ordenador personal, supone en muchos casos la adopción de posturas forzadas para sujetar el teléfono entre la cabeza y el hombro. Este riesgo se presenta fundamentalmente en las personas que realizan de forma continua la atención telefónica.

Como medida preventiva a adoptar se recomienda la utilización de un equipo de manos libres para el teléfono.

■ **Atención al público**

La atención al público que desempeñan un gran número de trabajadores y trabajadoras o identificamos también como factor de riesgo, ya que puede suponer la gestión, por parte de la persona trabajadora, de conflictos que le hagan esconder emociones y la necesidad de defender posturas con las que no se está de acuerdo, lo que lleva a exigencias psicológicas emocionales altas que suponen un riesgo psicosocial.

6.4 Turismo activo-turismo deportivo.

En el punto 2 del presente documento, dedicado a la descripción del sector, se han desglosado diferentes tipos de turismo o de productos turísticos, en los que la actividad turística está asociada a otro tipo de actividad, que hace de catalizadora del sector turístico, y que se está configurando como un producto turístico importante para algunas zonas de Andalucía y con un nivel de crecimiento sostenido, por lo que será analizado en este apartado las condiciones de trabajo de este producto turístico, denominado turismo activo.

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

Turismo activo es aquel que se desarrolla en espacios naturales y en el que el motivo del viaje es la participación en deportes de aventura. El turismo activo está fuertemente ligado al medio natural ya que la mayoría de los deportes de aventura se desarrollan en el mismo. Las actividades más conocidas de turismo activo son las siguientes:

■ **Montañismo (Alpinismo).** Consiste en ascender montañas, generalmente teniendo como meta llegar a su cumbre.

■ **Escalada.** Su objetivo es realizar travesías por paredes de gran pendiente, por lo común de roca.

■ **Espeleología.** Se refiere a los recorridos que tienen por objetivo incursionar en cavernas.

■ **Ciclismo de montaña.** Su objetivo es realizar recorridos a campo traviesa sobre una bicicleta de montaña.

■ **Barranquismo o descenso de barranco.** Consiste en descender al fondo de barrancos y realizar recorridos a través de ellos.

■ **Kayak.** Consiste en remar en cuerpos de agua como mares, lagos o ríos, utilizando una embarcación con el mismo nombre: kayak.

■ **Descenso de ríos.** Son recorridos por el cauce de ríos de aguas turbulentas

por lo común se utiliza algún tipo de embarcación.

■ **Buceo deportivo.** La actividad de incursionar en los cuerpos de agua como lagunas y mares con fines deportivos y recreativos.

■ **Paracaidismo.** Sus fines no son los del excursionismo pero la actividad es en si un recorrido por un medio natural: el aire.

■ **Vuelo con ala delta o parapente.** Estas actividades consisten en volar utilizando artefactos sin motor de materiales ligeros y resistentes.

■ **Senderismo.** Su objetivo es hacer un camino, con ruta fija o sin ella. Suelen ser trayectos largos que pueden durar más de seis horas. Es una actividad recomendada para la preparación de las piernas para otros deportes y/o buen mantenimiento físico sin necesidad de materiales.

■ **Paintball.** Es un juego de equipo donde los y las participantes disparan inofensivas bolas de pintura a sus contrincantes.

■ **Ocio experiencial.** Se trata de actividades deportivas y no deportivas, en las que las y los participantes tienen que usar su intelecto y enfrentarse a un juego en el que se simula la realidad.

■ **Ictioturismo.** Actividad turística centrada en la práctica de la pesca deportiva, en ríos, en zonas costeras o en alta mar a bordo de embarcaciones.

■ **Cinegético.** Actividades de caza mayor y menor.

Las definiciones de cada una de estas prácticas dejan patente el elevado riesgo al que se enfrentan sus practicantes, de ahí que es llamado también turismo de aventura, aunque puedan existir deportes con un nivel de riesgo mucho menor y que son motivo de un viaje y practicados por turistas, como pueden ser: esquí, golf, tenis, vela, etc.

Las personas trabajadoras que prestan servicio en este tipo de actividades pueden agruparse en dos categorías:

■ **Coordinación – Organización:** personas dedicadas a la organización de las diferentes actividades, ejecutando tareas relacionadas con la reserva de plazas y gestión de los servicios, actividades similares a las realizadas en las agencias de viaje y ya desarrolladas en apartados anteriores.

■ **Monitores y monitoras:** son personas que desarrollan las actividades junto con la o el turista, actuando de entrenadores y entrenadoras, animadores y animadoras, guías, acompañantes, etc., prestando servicios de apoyo al desarrollo de la actividad deportiva. Depen-

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

diendo del nivel de los y las participantes su intervención será menor o mayor. Se trata de personas que conocen bien la práctica deportiva, que tienen formación específica en la misma y algún tipo de formación que la acredite como monitor y monitora deportiva, preparador y preparadora deportiva, o similar.

6.4.1 Coordinación-Organización.

Se trata de tareas administrativas con unas condiciones de trabajo similares a las que podemos encontrar en las agencias de viajes.

6.4.2 Monitores y monitoras.

Las actividades desarrolladas en el turismo activo las podemos clasificar en función de las consecuencias que un posible accidente tuvieran para el o la monitora y en función del grado de exposición del mismo, es decir la participación activa o no en la actividad.

Consecuencias:

■ **Ligeramente dañino:** los daños de un posible accidente son daños superficiales, molestias o irritación, por ejemplo, magulladuras, cortes, irritación de ojos, discomfort, dolores de cabeza, etc.

■ **Dañino:** algunos ejemplos de consecuencias dañinas para la salud son: quemaduras, conmociones, torceduras, fracturas menores, sordera, dermatitis, asma, trastornos musculoesqueléticos.

■ **Extremadamente dañino:** Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales, cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida.

Exposición:

■ **Baja:** El monitor o monitora no participa en la actividad en sí misma, solo realiza la supervisión de la misma.

■ **Media:** El monitor o monitora participa puntualmente en la actividad, realizando acciones como ejemplo y dirigiendo al resto de participantes.

■ **Alta:** El monitor o monitora participa como un o una participante más.

La clasificación de las actividades turísticas teniendo en cuenta la clasificación definida anteriormente la tenemos en la siguiente tabla a modo de ejemplo:

Tabla 48

Grado de participación en la actividad - Exposición	CONSECUENCIAS		
	Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
Baja	<ul style="list-style-type: none"> ■ Paintball ■ Tenis ■ Golf 		
Media	<ul style="list-style-type: none"> ■ Paintball ■ Ictioturismo ■ Cinegético ■ Tenis ■ Golf 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ciclismo de montaña ■ Descenso de ríos ■ Esquí ■ Vela 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Buceo deportivo ■ Paracaidismo ■ Vuelo con ala delta ■ Parapente
Alta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Senderismo ■ Ictioturismo 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ciclismo de montaña ■ Kayak ■ Descenso de ríos ■ Cinegético ■ Vela 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Montañismo ■ Escalada ■ Espeleología ■ Barranquismo o descenso de barranco ■ Buceo deportivo ■ Paracaidismo ■ Vuelo con ala delta ■ Parapente

6. Actividades, procesos, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales en la Industria Turística en Andalucía

Las medidas preventivas que deben implementar los monitores están relacionadas con:

■ **Entrenamiento y preparación:** los monitores y monitoras deben encontrarse en condiciones físicas y mentales óptimas para la realización de las actividades.

■ **Conocimiento de las circunstancias de ejecución:** antes del comienzo de las actividades es necesario que el monitor y la monitora conozcan las circunstancias que pueden tener incidencia sobre la ejecución de la actividad, condiciones atmosféricas, condiciones del lugar de ejecución, etc., de forma que tenga información para decidir las condiciones de realización de la misma.

■ **Evaluación de los y las participantes:** es necesario que el monitor y la monitora realicen una evaluación de los y las participantes de forma que pueda planificar la actividad en función del grado de conocimiento y pericia de los mismos, de forma que esta circunstancia no se convierta en factor de riesgo para los y las participantes.

■ **Equipos de protección:** el monitor y la monitora dispondrán de los equipos de protección necesarios para la realización de la actividad, así como, él mismo realizará la supervisión de los equipos de protección del resto de participantes de forma que verifique su adecuación.

Glosario de términos



Glosario de términos

■ **AGENCIA DE VIAJES:** Empresa de servicios que actúa como intermediario entre personas que requieren desplazarse y prestatarios, proporcionando orientación y asesoría.

■ **ALOJAMIENTO COLECTIVO:** Cualquier establecimiento destinado a los turistas que pueden operar sin ánimo de lucro y que cuentan con una gestión común, con unos servicios mínimos comunes (sin incluir servicio de habitaciones). No necesariamente deben estar dispuestos en habitaciones, pero puede estarlo en unidades de vivienda, camping o dormitorios colectivos. Con frecuencia ofrecen otros servicios tales como el cuidado de la salud, el bienestar social o el transporte.

■ **ALQUILER DE VIVIENDAS:** Incluyen las instalaciones colectivas bajo una gestión común, tales como grupos de casas y bungalows dispuestos como unidades de tipo vivienda y con servicios hoteleros limitados (sin incluir diario de la cama y la limpieza). Los denominados pueblos de vacaciones deberían proporcionar servicios hoteleros deberían por definición, aunque por lo general no están dispuestos en habitaciones. Sólo los establecimientos que no proporcionan servicios hoteleros deben incluirse en este grupo.

■ **BALANCE DE TURISMO:** Diferencia entre ingresos y gastos por turismo internacional. En los países que son básicamente destinos para el turismo internacional, la diferencia suele ser positiva (es decir, ingresos superiores a los gastos).

Esto significa ganancias para la economía gracias al turismo. Por el contrario, los países que son principalmente los generadores de turismo internacional en general, muestran un saldo negativo (es decir, gastos superiores a los ingresos). Esto significa que su economía pierde con el turismo, debido a que los gastos realizados por sus residentes en el exterior es mayor que la de los y las turistas internacionales en el país.

■ **CAMPINGS:** Consisten en instalaciones colectivas en recintos cerrados para acoger tiendas de campaña, caravanas, remolques y casas móviles. Tienen una administración común y proporcionan algún tipo de servicios turísticos (tiendas, información, actividades recreativas). Los campings alquilan sitios, emplazamientos para tiendas, caravanas, casas móviles y acomodos similares a los visitantes durante la noche que quieren permanecer durante su viaje en la zona durante una noche, unos días o semanas. También a las personas que quieren contratar a un espacio fijo para una temporada o un año.

■ **CUOTA DE MERCADO:** Mide el tamaño relativo de una entidad como proporción del valor total de todas las entidades.

■ **EMPLEO (TOTAL):** Incluye las personas empleadas y trabajadores o trabajadoras por cuenta propia mayores de 16 años que se dedican a algún tipo de la actividad productiva en la economía.

■ **ESTABLECIMIENTO:** La unidad local de una empresa o parte de una empresa situada en un lugar delimitado topográficamente, donde, o desde donde una actividad económica se lleva a cabo y en el que - salvo excepciones - una o más personas trabajan (incluso si solo a tiempo parcial) para una misma empresa. Un establecimiento de alojamiento se ajusta a la definición de una unidad local como unidad de producción, con independencia de que el alojamiento de turistas es la actividad principal o secundaria.

■ **ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO:** Locales de tipo de unidad de actividad económica (UAE local), que ofrece un alojamiento. Incluye colectiva establecimientos de alojamiento turístico y de alojamiento turístico privado.

■ **GASTO TURÍSTICO:** Es el gasto de consumo total por o en nombre de un o una visitante, durante su viaje y estancia en el destino.

■ **HOTELES Y ESTABLECIMIENTOS SIMILARES:** Los establecimientos que tienen más de un número mínimo de habitaciones, están bajo común de gestión y prestación de determinados servicios, incluyendo servicio de habitaciones, diario de la cama y la limpieza de sanitarios instalaciones, se agrupan en las clases y categorías, en función de las instalaciones y servicios prestados, siempre que no estén incluidos en una categoría de establecimientos especializados.

3. El sector Renovables en Europa y en el mundo

■ **INTENSIDAD DE TURISMO** (pernoctaciones de turistas por habitante): Este indicador compara el número de turistas (en términos de pernoctaciones), con el número de residentes en un destino en el mismo período (por ejemplo, día, mes o año). La intensidad del turismo mide la demanda durante un período y es uno de los indicadores utilizados para medir la capacidad de un destino turístico. Muestra el número de noches pasadas en un país dividido por los y las habitantes del mismo país.

■ **LONGITUD MEDIA DE LA ESTANCIA:** Este se obtiene dividiendo el número de noches pasadas por el número de llegadas.

■ **NÚMERO DE PLAZAS:** Viene determinado por el número de personas que puede pasar la noche en las camas previstas en el establecimiento, sin contar las camas supletorias que se pueden configurar a petición de la clientela. La cama doble se cuenta como dos plazas. La unidad sirve para medir la capacidad de cualquier tipo de alojamiento. Una plaza es también un lugar para una persona en un camping, o en un barco en puerto. Una plaza de camping se debe contar como cuatro si el número real de plazas reales no se conoce.

■ **NÚMERO DE PLAZAS POR DESTINO:** Número de plazas en una zona determinada, dividido por el número de establecimientos u hoteles en la misma zona.

■ **OTROS ALOJAMIENTOS COLECTIVOS:** Comprende los hostales juveniles, dormitorios para turistas, alojamiento para grupos, casas de vacaciones para el alojamiento de edad avanzada, para las personas empleadas y trabajadores o trabajadoras de los hoteles, salas de residencia de los y las estudiantes y la escuela dormitorios, y otras instalaciones similares con una administración común, con un interés social. Este tipo de alojamientos suelen estar subvencionados.

■ **PERNOCTACIÓN:** Es la noche que el viajero pasa (para o se queda) o se registra (pero no necesariamente con presencia física) en un establecimiento de alojamiento colectivo o turístico.

■ **PLAZAS HOTELERAS:** Capacidad de alojamiento media de los hoteles en términos del número medio de plazas. Se calcula dividiendo la capacidad total (número de plazas) de hoteles y establecimientos similares, por el número de establecimientos de la categoría correspondiente.

■ **PRODUCTO INTERIOR BRUTO (PIB):** El resultado final de la actividad productiva de las unidades de producción residentes.

■ **SISTEMA TURÍSTICO:** Conjunto de elementos o componentes que definen la estructura turística de un espacio, otorgándole homogeneidad: variables territoriales y ambientales, socioeconómicas, urbanís-

ticas, relacionadas con la infraestructura y el equipamiento turístico.

■ **TASA BRUTA DE OCUPACIÓN:** Mide la diferencia en el uso de la capacidad de alojamiento entre los distintos tipos de establecimientos de alojamiento (hoteles, por ejemplo frente a otros colectivos alojamiento) o, dentro del mismo tipo, entre las diferentes categorías (por ejemplo, en hoteles de clasificación de las estrellas). Cuando se calcula sobre una base mensual, indica que los patrones estacionales de uso. Para los hoteles, la tasa de ocupación bruta en un mes se obtiene dividiendo las pernoctaciones por el producto de las plazas que se ofrecen y el número de días del mes correspondiente al las plazas están disponibles para su uso. El cociente se multiplica por 100 para expresar el resultado en porcentaje:

■ **TASA BRUTA DE OCUPACIÓN ANUAL:** La tasa bruta anual de ocupación de plazas en un año determinado se obtiene dividiendo el total de pernoctaciones por el producto de las plazas y el número de días del año correspondiente para el mismo grupo de establecimientos, y multiplicando el cociente por 100 para expresar el resultado como un porcentaje.

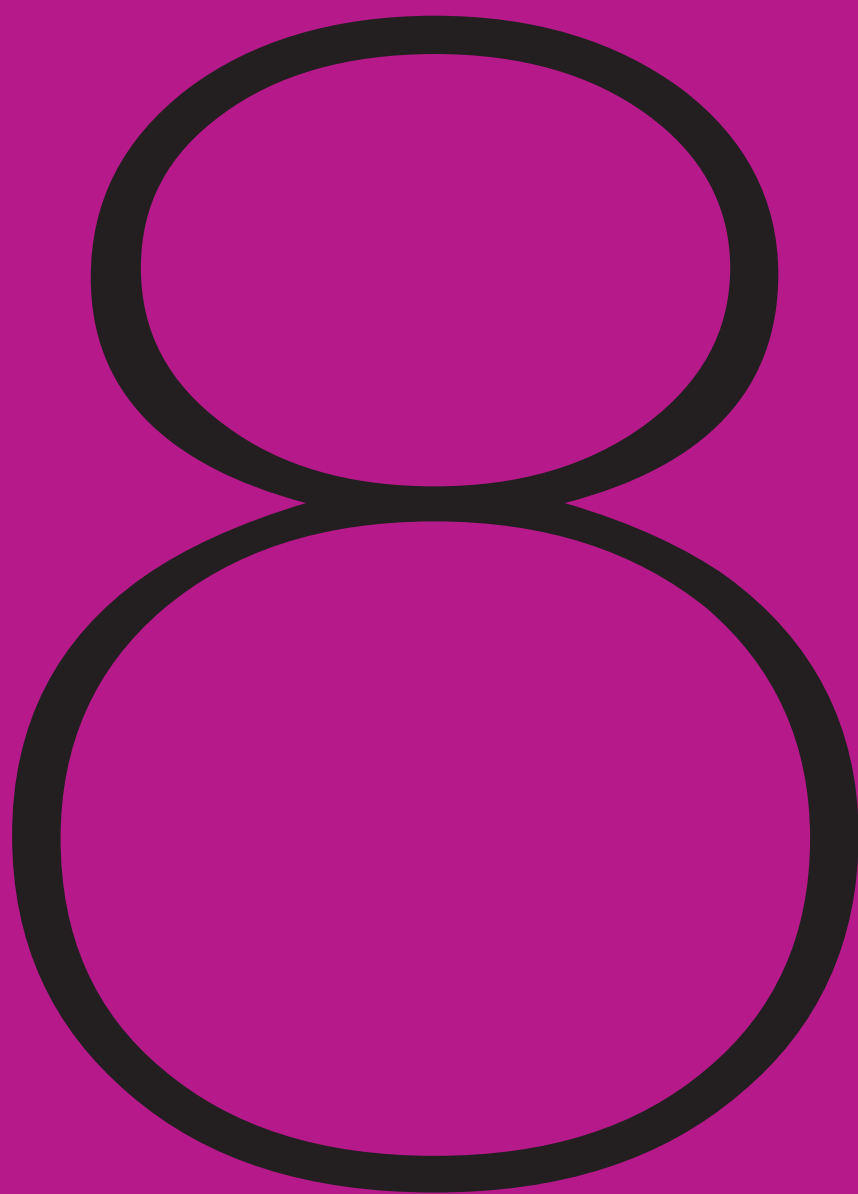
■ **TASA DE CRECIMIENTO:** las tasas de crecimiento son los tipos de cambio total durante un período de referencia específico respecto los valores al comienzo del periodo o momento anterior que se especifica.

■ **TURISMO EMISOR:** Actividades de los y las residentes de un país determinado que viajan y permanecen en lugares fuera de su país y fuera de su entorno habitual.

■ **TURISMO INTERNO:** Actividades de las personas residentes de un país determinado que viajan y permanecen en lugares sólo en ese país, pero fuera de su entorno habitual.

■ **VIAJE DE NEGOCIOS:** Se recomienda que el término “viaje” sea usado para describir el turismo desde el punto de vista del lugar o país de origen. Un viaje de negocios cubre todo el período para el que una persona viaja, pero para fines profesionales.

■ **VIAJE DE VACACIONES:** Se recomienda que el término “viaje” sea usado para describir el turismo desde el punto de vista del lugar o país de origen. Como viaje de vacaciones se incluye todo aquel período para el que una persona viaja por motivos de ocio.



Bibliografía

- Informe anual del turismo en Andalucía 2009, Instituto de Análisis Económico y Empresarial de Andalucía, 2010

- Análisis y Mejora de las empresas del sector turístico en Andalucía, Analistas Económicos de Andalucía, 2008.

- Perspectivas turísticas, Balance empresarial del año 2009 y perspectivas 2010, Exceltur, 2010.

- Panorama turístico europeo, Eurostat, 2008.

- Pocketbook, tourism statistics, Eurostat, 2008.

- Observatorio turístico de la provincia de Málaga, Sociedad de Planificación y Desarrollo, S.A., 2010.

- EUROPEAN TOURISM in 2010: TRENDS & PROSPECTS Quarterly Report (Q3/2010), European Travel Commission, 2010.

- ANNUAL REPORT 2009, EUROPEAN TRAVEL COMMISSION, 2010.

- Balance del año turístico en Andalucía 2009, Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Junta de Andalucía, 2010.

- www.ofertaformativa.com

- El sector de la restauración en España, situación y factores explicativos, Víctor J. Martín Cerdeño.

- Análisis del sector de la restauración en España: Oferta y peso económico actual, David Romero Moreno.

- http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_employment

- http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_employment

- http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_statistics_at_regional_level

- http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_statistics_at_regional_level

- Cuaderno preventivo, las camareras de piso. Secretaria de Medi Ambient y Salut Laboral de la UGT de Catalunya. 2008.

- Prevención de Riesgos Psicosociales en el sector Hostelería. Observatorio permanente riesgos psicosociales. UGT. 2006.

- Estudio del origen de las enfermedades relacionadas con el trabajo en el sector de la hostelería. Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO (FECOHT), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), la FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE HOSTELERÍA (FEHR) y Federación Hostelería - Turismo y Juego de UGT. 2007.

- Estudio de las condiciones ergonómicas de las trabajadoras y trabajadores del departamento de pisos. Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO (FECOHT) y la Federación Estatal de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de UGT. 2005.

T

Informes Sectoriales de Seguridad y Salud Laboral
Volumen IV: Sector Turístico

**Consejería de Empleo
Junta de Andalucía**

T

Informes Sectoriales de Seguridad y Salud Laboral
Volumen VI: Sector Turístico