

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO  
Programa de Actividades Sectoriales

**Cambios y desafíos en el sector  
de la hotelería y el turismo**

**Documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial  
para el sector de la hotelería, la restauración y el turismo  
(23-24 de noviembre de 2010)**

Ginebra, 2010

Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2010

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de una traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a la Oficina de Publicaciones (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, solicitudes que serán bien acogidas.

---

ISBN: 978-92-2-323947-3 (impreso)

ISBN: 978-92-2-323948-0 (web pdf)

*Primera edición 2010*

---

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolas a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: [pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org).

Vea nuestro sitio en la red: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns).

---

Impreso por la Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, Suiza

---

## Prefacio

El presente documento ha sido preparado por la Oficina Internacional del Trabajo como base para las discusiones que se mantendrán en el Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo y sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo. En su 304.<sup>a</sup> reunión (marzo de 2009), el Consejo de Administración de la OIT decidió que el foro tripartito, de dos días de duración, se celebraría en Ginebra los días 23 y 24 de noviembre de 2010, que se compondría de siete participantes de los trabajadores y siete de los empleadores (designados previa consulta con los respectivos grupos del Consejo de Administración), y que estaría abierto a los representantes de todos los gobiernos interesados. Su objetivo será evaluar y examinar los nuevos cambios y desafíos que enfrenta el sector del turismo, así como sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo. El Foro podría adoptar conclusiones que constituirían la base de las medidas que posteriormente podrían adoptar la OIT y sus mandantes.

El Foro de diálogo mundial forma parte del Programa de Actividades Sectoriales de la OIT, tal como se define en el Programa y Presupuesto de la Organización, cuya finalidad es brindar asistencia a los gobiernos y organizaciones de empleadores y de trabajadores en el desarrollo de sus capacidades para resolver de manera equitativa y eficaz los problemas sociales y laborales en sectores económicos concretos. Los programas de actividades sectoriales, la cooperación técnica, las actividades de investigación y asesoramiento y las reuniones tripartitas contribuyen al logro de los objetivos estratégicos de la OIT. Tales reuniones congregan una muestra de representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores de diversos países, y tienen por objeto consolidar el tripartismo y promover el diálogo social a escala internacional.

---

## Índice

	<i>Página</i>
Prefacio.....	iii
Agradecimientos.....	vii
Siglas y acrónimos utilizados en el informe.....	ix
Introducción .....	1
Definición del sector de la hotelería, la restauración y el turismo y alcance del documento temático .....	1
1. Estructura y características del sector.....	5
1.1. Sector de la hotelería, la restauración y el turismo.....	5
1.2. Llegadas de turistas internacionales .....	6
1.3. Un sector fragmentado .....	8
1.4. Empleo .....	11
1.5. Condiciones de trabajo .....	14
1.6. Diálogo social.....	19
1.7. Desarrollo económico, reducción de la pobreza e IED .....	20
2. El impacto de la crisis financiera y económica en el sector HRT .....	22
2.1. Los efectos de la recesión mundial.....	22
2.2. Repercusiones sobre el empleo y la recuperación.....	24
2.3. El efecto de la crisis sobre los salarios y las horas de trabajo .....	27
2.4. Medidas de estímulo para atenuar los efectos de la crisis .....	29
3. Nuevas formas de titularidad y de operación .....	31
3.1. Introducción .....	31
3.2. Formas de titularidad.....	31
3.3. Repercusiones sobre el desarrollo de los recursos humanos, las calificaciones y el desarrollo de las competencias .....	35
4. Principales tendencias y diversificación en el sector de la hostelería y el turismo.....	38
4.1. Envejecimiento de la población y cambio demográfico.....	38
4.2. Migración .....	39
4.3. Mercados emergentes .....	41
4.4. Turismo médico y de bienestar .....	43
4.5. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).....	44
4.6. Cambio climático .....	46
4.7. Diversificación de los productos turísticos.....	49

4.8. Repercusiones en el desarrollo de los recursos humanos, las competencias y el desarrollo de las calificaciones .....	50
5. Turismo sostenible y diálogo social .....	52
5.1. Sostenibilidad: la clave para el crecimiento económico, la creación de empleo y el trabajo decente.....	52
Desarrollo sostenible.....	52
Turismo sostenible .....	52
Promoción de empresas sostenibles.....	54
5.2. Responsabilidad social de las empresas y acuerdos marco internacionales .....	56
Responsabilidad social de las empresas.....	56
Acuerdos marco internacionales .....	58
5.3. Instrumentos internacionales destinados a promover el turismo sostenible.....	59
5.4. Medidas e iniciativas sostenibles emprendidas en el sector del turismo .....	61
5.5. Sendas hacia el turismo sostenible .....	64
Diálogo social y asociaciones internacionales de turismo .....	64
6. Resumen .....	65
Puntos para discusión .....	70
Bibliografía: Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo.....	71
<b>Anexos</b>	
I. Cuenta Satélite de Turismo (CST) .....	77
II. Texto completo del comunicado conjunto de la Reunión de Ministros de Turismo del T-20, febrero de 2010.....	78
III. Declaración de la OIT y la OMT sobre turismo y empleo, septiembre de 2009.....	80
IV. Declaración de la OIT y la IH&RA sobre turismo y empleo, enero de 2010 .....	82
V. Texto completo del Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172).....	84
VI. Texto completo de la recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 179).....	88
VII. Condiciones básicas para el desarrollo de empresas sostenibles .....	90
VIII. Texto completo de los acuerdos marco internacionales (UITA, grupo Accor, Club Méditerranée) .....	92
IX. Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, octubre de 2001.....	98
X. Declaración de compromiso por un desarrollo sostenible del turismo, iniciativa de los servicios de organización de viajes en grupo para un desarrollo sostenible del turismo, marzo de 2000 .....	106
XI. Texto completo del acuerdo entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), marzo de 2008 .....	108

---

## Agradecimientos

El presente documento temático se preparó bajo la dirección de la Oficina Internacional del Trabajo a partir de datos procedentes de diversas fuentes. Para su elaboración se consultaron publicaciones de la OIT, diversos estudios, bases de datos estadísticos nacionales y otras referencias. Las aportaciones y comentarios facilitados por los servicios de EMP, GENDER, MIGRANT, MULTI y STATISTICS resultaron de gran utilidad tanto para la elaboración del texto como para su configuración definitiva. El documento fue redactado por Wolfgang Weinz (Departamento de Actividades Sectoriales – SECTOR), con la contribución de Tom Baum (Universidad de Strathclyde, Glasgow), Jordi Busquets (Director General de JJB & Associates, Tourism and Hospitality Consulting), Kevin Curran, Lucie Servoz (SECTOR) y Joshua Spainhower; John Myers (SECTOR) se encargó de su revisión.

---

## Siglas y acrónimos utilizados

AMI	acuerdos marco internacionales
CCI	Centro de Comercio Internacional
CEE	comité de empresa europeo
CMVT	Consejo Mundial de Viajes y Turismo
CST	Cuenta Satélite de Turismo
DELP	Documento de Estrategia de Lucha contra la Pobreza
EFFAT	Federación Europea de Sindicatos de la Alimentación, Agricultura y Turismo
FEHGRA	Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina
FEM	Foro Económico Mundial
FII	fondos de inversión inmobiliaria
HRT	sector de la hotelería, la restauración y el turismo
IED	inversión extranjera directa
IHG	Intercontinental Hotels Group
IH&RA	Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes
IMPI	Iniciativa Mundial de Presentación de Informes
ISO	Organización Internacional de Normalización
ITC	Centro de Comercio Internacional
OCDE	Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos
ODM	Objetivos de Desarrollo del Milenio
OIT	Oficina Internacional del Trabajo u Organización Internacional del Trabajo
OMC	Organización Mundial del Comercio
OMT	Organización Mundial del Turismo
ONG	organizaciones no gubernamentales
PIB	producto interno bruto
PMA	países menos adelantados
PYME	pequeñas y medianas empresas
RevPAR	ingresos por habitación disponible para la venta

---

RICE	reuniones, incentivos, conferencias y eventos
RSE	responsabilidad social de la empresa
SOCIMI	Sociedades de Inversión en el Mercado Inmobiliario
TI	tecnología de la información
TIC	tecnologías de la información y la comunicación
UE	Unión Europea
UITA	Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo
UNFPA	Fondo de Población de las Naciones Unidas



---

## Introducción

El presente documento tiene por finalidad:

- proporcionar una visión general de las estructuras y características del sector de la hotelería, la restauración, y el turismo (HRT) y de sus tendencias generales, y más concretamente del subsector de la hotelería y la restauración, también denominado sector del alojamiento y la hostelería (capítulo 1);
- analizar los recientes cambios que se produjeron en el sector en el contexto de la crisis económica y financiera mundial (capítulo 2);
- evaluar el impacto de las nuevas formas de titularidad en el sector de la hostelería y el turismo en lo que atañe al empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo (capítulo 3);
- presentar información sobre las principales tendencias y la diversificación de los servicios de alojamiento, las operaciones y el consumo, así como los posibles efectos de diversa índole sobre el empleo de las mujeres y de los hombres, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo (capítulo 4);
- ofrecer un panorama sobre los criterios y necesidades específicas en materia de turismo sostenible y de diálogo social (capítulo 5), y
- proporcionar puntos para la discusión en el ámbito del Foro de Diálogo Mundial.

## Definición del sector de la hotelería, la restauración y el turismo y alcance del documento temático

Cuando el Consejo de Administración de la OIT creó, en 1980, la Comisión de Industria para el sector de la Hotelería, la Restauración y el Turismo, la definición de dicho sector comprendía los siguientes componentes:

- a) hoteles, pensiones, moteles, campamentos de turismo, centros de vacaciones;
- b) restaurantes, bares, cafeterías, «snack bars», «pubs», salas de fiestas y otros establecimientos similares;
- c) establecimientos (...) de comidas y refrescos en el marco de los servicios que a este efecto se provean en industrias e instituciones (hospitales, cantinas de fábricas y oficinas, escuelas, aeronaves, barcos, etc.);
- d) agencias de viaje, guías de turismo y oficinas de información de turismo;
- e) centros de conferencias y palacios de exposiciones <sup>1</sup>.

<sup>1</sup> OIT: *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*, Informe para el debate en la reunión tripartita sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo, Ginebra, 2-6 de abril de 2001, Programa de Actividades Sectoriales (Ginebra, 2001), pág. 5.

---

En el contexto de esta discusión, cabe mencionar que otras definiciones más amplias del turismo también suelen incluir el «sector» de las atracciones para visitantes, que abarca lugares de interés patrimonial, natural y cultural, museos, así como zoológicos y parques temáticos. En esos lugares se desarrollan con frecuencia otras actividades relacionadas con la hostelería, que incluyen servicios de alojamiento, restauración y cafetería.

La definición de la OIT del componente «turismo» del sector incluye segmentos específicos del transporte <sup>2</sup>, las agencias de viajes y los servicios de organización de viajes en grupo. La mayoría de las organizaciones consideran que la hotelería y la restauración pertenecen al «sector vinculado al turismo» y, por tanto, pueden enmarcarse en el concepto de turismo <sup>3</sup>. El turismo internacional comprende los viajes de negocios y profesionales, las visitas a amigos y familiares, los viajes religiosos y los tratamientos de salud de las personas que se desplazan al extranjero y pasan una o más noches en el país anfitrión. Los subsectores de la hotelería y la restauración que se analizan en el presente estudio incluyen datos e información sobre alojamiento (hoteles, pensiones, moteles, campamentos de turismo, centros de vacaciones, complejos de ocio, albergues de la juventud y hostales para mochileros), así como una noción más amplia del concepto de hostelería (restaurantes, bares, cafeterías, «snack bars», «pubs», salas de fiesta) y otros establecimientos similares.

El marco conceptual que vincula una conciliación general de datos sobre el turismo con un análisis macroeconómico conocido como la Cuenta Satélite de Turismo (CST) <sup>4</sup> mide la contribución del turismo a la economía de un Estado y a su PIB. La CST también proporciona una imagen completa del impacto real del turismo en la creación de empleo.

La OMT observa que la metodología de la «Cuenta Satélite de Turismo» (CST) <sup>5</sup> fue elaborada en asociación con la División de Estadística de las Naciones Unidas, el EUROSTAT, la OCDE y la OIT. También constituye un instrumento que permite ayudar a los países en el desarrollo de su propio sistema de estadísticas de turismo (véase el anexo I). La OIT ha venido trabajando estrechamente con esas organizaciones de conformidad con el mandato que le confirió la Reunión tripartita sobre las repercusiones de las nuevas tecnologías en el empleo y las condiciones de trabajo en el sector de la hotelería, restauración y turismo celebrada en 1997, con el objetivo de ofrecer una metodología para la elaboración y presentación de las estadísticas laborales relativas al turismo con el fin de complementar las CST.

Desde 2007, la OIT ha venido colaborando con la OMT a fin de lograr una mejor manera de medir el empleo en el sector del turismo. Así pues, se introdujo un nuevo

<sup>2</sup> Por ejemplo: taxis, cruceros y trenes y autobuses para turistas.

<sup>3</sup> Otras organizaciones relacionadas con el turismo, incluidos los gobiernos, las organizaciones intergubernamentales y las organizaciones no gubernamentales, a menudo utilizan definiciones mucho más amplias de dicho término que la utilizada por la OIT. Así, esas organizaciones subsumen en el término «turismo» todos los servicios y productos que consumen los turistas, incluido el transporte.

<sup>4</sup> División de Estadística del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, OMT, Comisión de las Comunidades Europeas, Eurostat, OCDE: Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual 2008 (Luxemburgo, Madrid, Nueva York y París, 2009).

<sup>5</sup> La CST proporciona los siguientes datos: contribución del turismo al PIB, clasificación del turismo respecto de otros sectores de la economía, número de empleos creados por el turismo, cuantía de la inversión en turismo, consumo relacionado con el turismo, impacto del turismo en la balanza de pagos de un país y características de los recursos humanos del sector del turismo.

---

capítulo en las *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008* (RIET 2008)<sup>6</sup>, a saber, el capítulo 7: *El empleo en las industrias turísticas*.

En el documento RIET 2008 se proporciona un amplio marco metodológico para la recopilación y elaboración de estadísticas de turismo en todos los países, con independencia del grado de desarrollo de sus sistemas estadísticos. Están dirigidas fundamentalmente al personal de las oficinas nacionales de estadística y de las administraciones nacionales de turismo que participan en la compilación de esas estadísticas.

Entre las actividades que se llevarán a cabo cabe mencionar la puesta en marcha del proyecto conjunto de la OIT/OMT relativo a la «medición del empleo y el trabajo decente en el turismo». Con este proyecto se aspira a concluir y publicar el documento titulado *Technical Guide on Best Practices of Measuring Employment in the Tourism Industries* (*Guía técnica sobre las mejores prácticas para la medición del empleo del sector del turismo*) y a seguir trabajando con miras a comprobar la pertinencia de las recomendaciones que figuran en la guía en tres países que cuentan con sistemas estadísticos y servicios turísticos desarrollados.

<sup>6</sup> División de Estadística del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas, OMT: *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008* (Madrid y Nueva York, 2008) (RIET 2008).

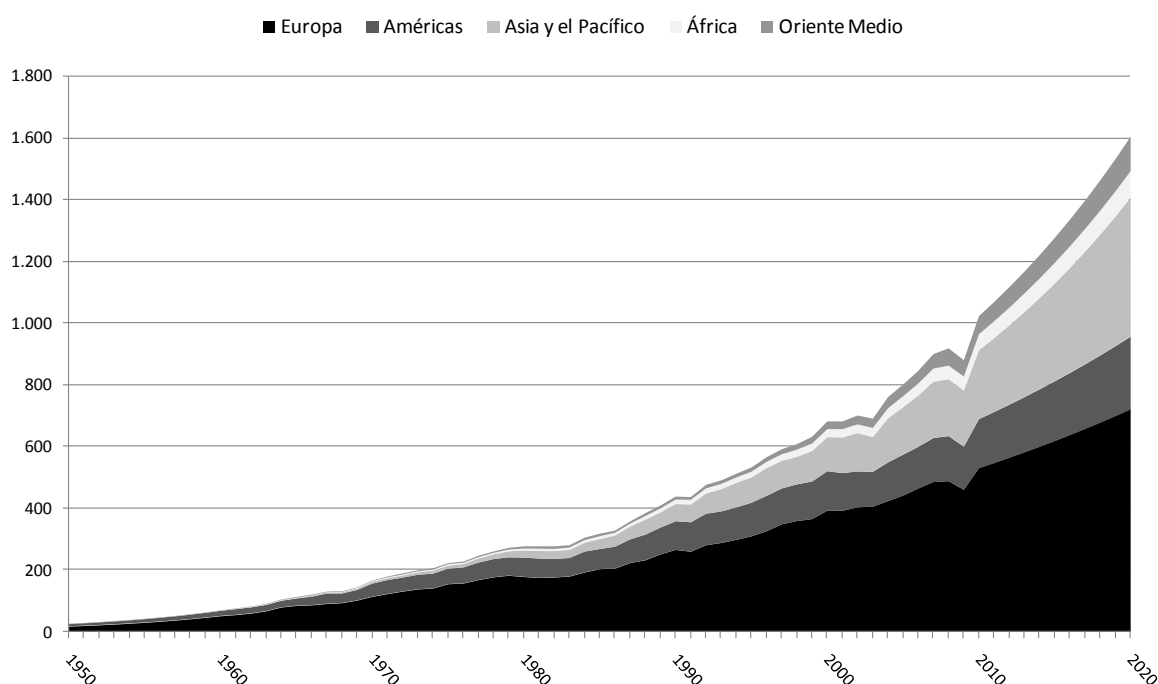
# 1. Estructura y características del sector

## 1.1. Sector de la hotelería, la restauración y el turismo

En comparación con otros sectores de la economía mundial, éste es uno de los sectores de más rápido crecimiento, y representa más de un tercio del total del comercio mundial de servicios. Las llegadas de turistas internacionales han registrado un crecimiento de un 4,3 por ciento entre 1995 y 2008 <sup>1</sup>.

El sector ha participado de los beneficios del proceso de globalización así como de la constante caída de los costos relativos a los viajes. En 1950, el sector de los viajes registró 25 millones de llegadas de turistas internacionales, frente a 277 millones en 1980, 438 millones en 1990, 684 millones en 2000, 904 millones en 2007 y 922 millones en 2008 (véase el gráfico 1). Desde 1990, las llegadas internacionales se han incrementado en un 4,3 por ciento anual y la OMT espera que aumenten en un 4 por ciento anual a lo largo de los próximos 20 años. En los últimos 25 años, las llegadas de turistas internacionales han aumentado en un punto porcentual más rápido que el PIB mundial en términos reales. Tras el aumento registrado en 2008 (942.000 millones de dólares de los Estados Unidos), los ingresos por turismo internacional disminuyeron en un 5,7 por ciento en términos reales, hasta alcanzar los 852.000 millones de dólares en 2009 <sup>2</sup>.

Gráfico 1. Llegadas de turistas internacionales, 1950-2020



Fuente: OMT: *Panorama del Turismo Internacional*, edición 2009, pág. 11, OMT 2009.

<sup>1</sup> OMT: *Panorama del Turismo Internacional*, edición 2009, pág. 11, OMT, Madrid, 2009.

<sup>2</sup> OMT: *Barómetro OMT del Turismo Mundial*, Madrid, junio de 2010, pág. 5.

---

Durante el último decenio, las llegadas de turistas internacionales han variado en todas las regiones del mundo. En las regiones emergentes, las llegadas de turistas internacionales que recibieron los países en desarrollo han aumentado constantemente desde un 31 por ciento en 1990 hasta un 45 por ciento en 2008<sup>3</sup>. En Asia y el Pacífico se ha registrado una importante tasa anual de crecimiento promedio de un 7,2 por ciento, que incluye un 21 por ciento en Hong Kong (China), un 11 por ciento en China, y un 10 por ciento en Japón. Las llegadas de turistas internacionales registradas en América del Norte crecieron un 2,4 por ciento, al tiempo que la tasa de los Estados Unidos se estancó en -0,1 por ciento. En Europa occidental se registró una tasa de crecimiento promedio de un 2,2 por ciento. A pesar de que en los países de la OCDE se produjo un marcado declive<sup>4</sup> de las llegadas de turistas internacionales, durante los últimos años del decenio de 1990 continuaron desempeñando un importante papel en el turismo internacional, que sigue siendo el componente de más rápido crecimiento del sector. En 2008, los países de la OCDE seguían representando el 57 por ciento de las llegadas de turistas internacionales y el 67 por ciento de los correspondientes ingresos por viaje<sup>5</sup>.

## 1.2. Llegadas de turistas internacionales

En los últimos años, el transporte aéreo ha aumentado más que el transporte en superficie y la expansión del transporte aéreo a bajo costo ha tenido importantes repercusiones en el sector de muchas regiones<sup>6</sup>. En el gráfico 2 se presentan estadísticas relativas al uso de los diversos métodos de transporte, así como a los objetivos de los visitantes que caracterizan al turismo receptor para el año 2008.

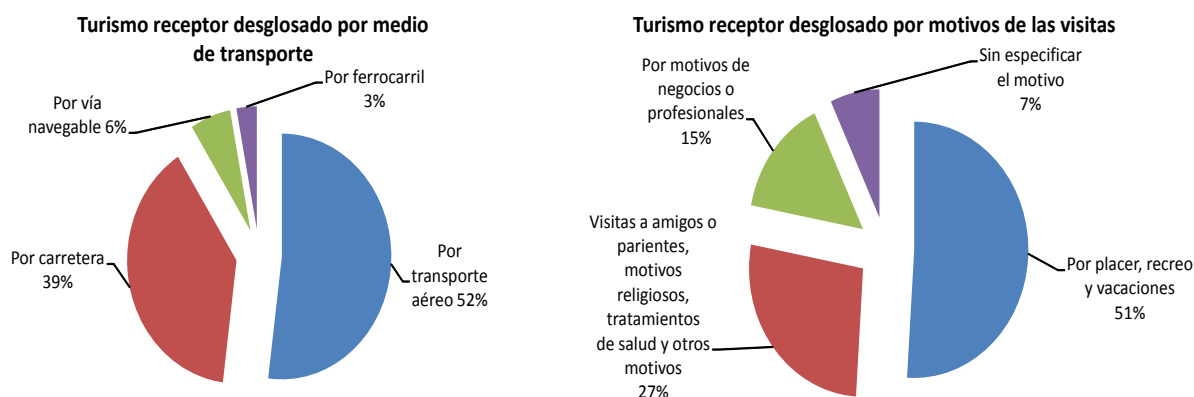
<sup>3</sup> OMT: *Panorama del Turismo Internacional*, edición 2009, pág. 2, OMT, Madrid, 2009.

<sup>4</sup> Las llegadas a los países de la OCDE disminuyeron un 1,8 por ciento entre el tercer trimestre de 2007 y el mismo período de 2008, y un 4,3 por ciento entre el cuarto trimestre de 2007 y el mismo período de 2008. En 2009 se registró una disminución de 12,5 por ciento en el primer trimestre y de 6,5 por ciento en el segundo trimestre; OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in *Tourism Trends and Políticas 2010*, OCDE 2010, pág. 7.

<sup>5</sup> OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond» in *Tourism Trends and Políticas 2010*, OECD 2010, pág. 7.

<sup>6</sup> OMC: *Servicios de turismo, Nota documental de la secretaría*, Ginebra, 2009, pág. 6; OMT, *Panorama del Turismo Internacional*, OMT, Madrid, 2009, pág. 3.

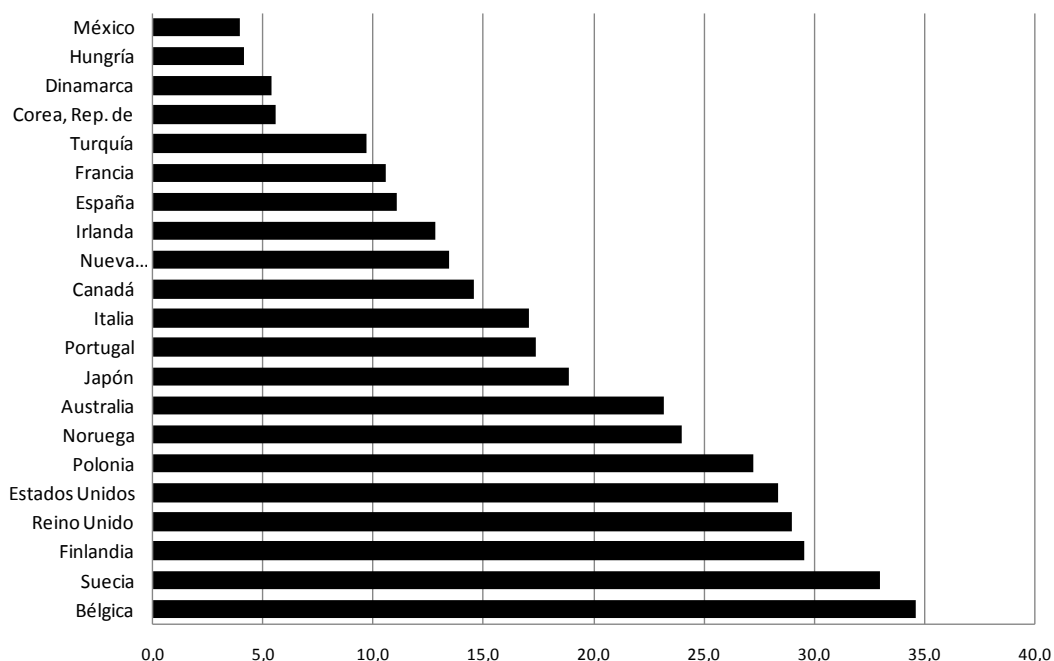
**Gráfico 2. Turismo receptor, 2008**<sup>7</sup>



Fuente: Gráfico preparado por la OIT sobre la base de: *Panorama del Turismo Internacional, edición 2009*, pág.3, OMT 2009.

Si bien se registran diferencias entre países, esta tendencia que muestra que los viajes de placer y las vacaciones son los motivos predominantes que explican las llegadas de turistas internacionales se aplica tanto a los países de la OCDE como a los demás países. Así, por ejemplo, los viajes de negocios representan un tercio de las llegadas a Bélgica y Suecia, pero sólo el 4 por ciento a México y Hungría<sup>8</sup> (véase el gráfico 3).

**Gráfico 3. Proporción de viajes de negocios, países de la OCDE, en porcentaje, 2007**



Fuente: Gráfico preparado por la OIT sobre la base de la OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond» in *Tourism Policies and Trends 2010*, OECD 2010, pág. 37; medición realizada sobre la base de las llegadas de turistas internacionales.

<sup>7</sup> Se denomina viajes nacionales a aquellos viajes realizados por los residentes dentro de su propio país. Por turismo receptor se entiende el viaje hacia un país que realiza un no residente, mientras que por turismo emisor se entiende el viaje que realiza un residente fuera de su país.

<sup>8</sup> OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in *Tourism Trends and Políticas 2010*, OCDE, 2010, pág. 37.

---

En 2009, en el informe de la empresa Airplus intitulado «Travel management Study 2009», se señalaba que los viajes de negocios se habían reducido en un 17 por ciento. En él se indicaba que un mayor número de clientes en viaje de negocios optaron por volar en clase económica: en 2009, el 8 por ciento de todos los viajes de negocios por vía aérea se realizaron en clase de negocios (business), frente a un 43 por ciento en 2001 <sup>9</sup>. Se deberá profundizar la investigación a fin de comprobar si esta disminución de los viajes en clase de negocios (business) constituye una tendencia a corto plazo como consecuencia de la crisis económica mundial o si describe una tendencia a largo plazo relacionada con el uso de formas alternativas de comunicación, como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), las videoconferencias o conferencias telefónicas u otro tipo de mecanismos. También podría ser el reflejo de una amplia reestructuración del sector del transporte aéreo, en cuyo ámbito algunas líneas aéreas han suprimido la primera clase y la clase de viaje de negocios (business) (o han reducido su capacidad) y del auge de un modelo de clase única y de bajo costo para la realización de viajes de corta y media distancia.

### 1.3. Un sector fragmentado

El sector del turismo, y en particular el subsector de la hotelería y la restauración, está muy diversificado en cuanto a los tipos de empresa que desarrollan actividades en ese marco. Las mayores empresas tienen carteras con más de 6.000 hoteles cada una y emplean a más de 150.000 personas en hasta 100 países. A nivel mundial, el sector está muy atomizado, puesto que alrededor de un 20 por ciento de la fuerza de trabajo desempeña tareas en empresas multinacionales, frente a un 80 por ciento que lo hace en el ámbito de las PYME <sup>10</sup>.

Se estima que más de 2,5 millones de PYME desarrollan actividades en el sector del turismo europeo <sup>11</sup>. Estas empresas representan al menos un 60 por ciento de la fuerza de trabajo de los países de la OCDE, donde el 99 por ciento de las empresas emplea a menos de 250 trabajadores. Sin embargo, en España, por ejemplo, el sector se compone de un 43,4 por ciento de cadenas hoteleras con más de 50 empleados, frente a un 56,6 por ciento que tiene entre uno y 50 empleados <sup>12</sup>.

A diferencia del panorama más general de Europa, las empresas de América del Norte, los nuevos destinos de Asia, Australia, el Reino Unido y algunos países nórdicos se ven sometidas a una influencia mucho mayor por parte de las grandes cadenas que emplean a más de 250 personas <sup>13</sup>. Las grandes empresas son innovadoras y dinámicas a la

<sup>9</sup> *Neue Züricher Zeitung*: «Hat die Businessclass ausgedient?», 26 de marzo de 2010.

<sup>10</sup> Véase: Hotelería, restauración, turismo y empleo, *OIT, Sector de la hotelería, la restauración y el turismo*. <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/sectors/tourism/emp-hotel.htm> (consultado el 20 de abril de 2010).

<sup>11</sup> Véase: «Facts and figures about European tourism», [http://ec.europa.eu/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/index_en.htm) (consultado el 20 de abril de 2010).

<sup>12</sup> Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras: *Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los trabajadores y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero*, Madrid, marzo de 2010, pág. 117.

<sup>13</sup> Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos, véase: [http://www.bls.gov/emp/ep\\_table\\_109.htm](http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm) (consultado el 24 de marzo de 2010); OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE 2010, pág. 39.

hora de producir productos y prestar servicios y a menudo establecen tendencias para todo el sector. Como resultado de la «creación de marcas», actividad ésta que tiene por objeto aumentar la aceptación de la marca, de manera que los consumidores puedan identificarse con la marca y los valores que representa, los hoteles han llegado a la conclusión de que pueden evitar los riesgos inherentes a la propiedad, y al mismo tiempo lograr un flujo constante de ingresos, mediante la celebración de acuerdos de gestión a largo plazo. Así, los hoteles influyen en la actividad de muchas PYME, que siguen siendo jurídicamente independientes, sobre todo en lo que atañe a la representación de los trabajadores, mediante la celebración de franquicias o acuerdos similares (véase también el capítulo 3). La creación de marcas en el sector de las cadenas hoteleras contribuye a lograr una armonización entre los países en lo que se refiere al establecimiento de criterios de clasificación de los hoteles.

Esa fragmentación del sector trae aparejadas ciertas diferencias en cuanto al rendimiento y la competencia. Las grandes cadenas hoteleras cuentan con recursos para financiar el desarrollo de los recursos humanos, incluidas la formación interna y la formación en el empleo, mientras que las PYME carecen de la capacidad para ofrecer a sus empleados tales tipos de capacitación y recurren más al sistema de asesoramiento y exámenes voluntarios para satisfacer las necesidades de formación del personal. Sin embargo, debido a la estructura política y a la dimensión de estas organizaciones, el mantenimiento de un enfoque homogéneo en materia de recursos humanos y relaciones laborales, incluido el diálogo entre regiones, puede suponer un reto para las cadenas hoteleras que hayan adoptado criterios amplios en el ámbito de la gestión de los recursos humanos.

En el cuadro 1 figuran los diez grupos hoteleros más importantes del mundo, el número de habitaciones y la variación porcentual entre 2008 y 2009.

**Cuadro 1. Los diez grupos hoteleros más importantes del mundo**

2009	2008	Grupo hotelero	País	Hoteles		Habitaciones	
				2009	2008	2009	2008
1	1	IHG	Reino Unido	4.186	3.949	619.851	585.094
2	2	Wyndham Hotel Group	Estados Unidos	7.043	6.544	592.880	550.576
3	3	Marriott International	Estados Unidos	3.088	2.921	545.705	521.201
4	4	Hilton Hotels	Estados Unidos	3.259	2.967	544.361	498.174
5	5	Accor	Francia	3.984	3.871	479.069	461.698
6	6	Choice	Estados Unidos	5.827	5.570	472.526	452.027
7	7	Best Western	Estados Unidos	4.032	4.035	305.387	308.636
8	8	Starwood Hotels and Resorts	Estados Unidos	942	896	284.800	274.535
9	9	Carlson Hospitality Worldwide/Rezidor	Estados Unidos	1.013	971	151.487	148.551
10	10	Hyatt Hotels Corp.	Estados Unidos	373	720	114.343	138.503

Fuente: Cuadro preparado por la OIT, sobre la base de: *The top ten hotel groups in the world*, MKG Hospitality, 2010, [http://hotel-online.com/News/PR2009\\_2nd/May09\\_HotelRanking.html](http://hotel-online.com/News/PR2009_2nd/May09_HotelRanking.html), [www.hotel-online.com/News/PR2010\\_3rd/Jul10\\_HotelRanking.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html).

Durante tres años consecutivos, las diez empresas hoteleras más importantes del mundo se han mantenido constantes en la clasificación de las 300 empresas más importantes del mundo. Las cadenas de hoteles siguen creciendo. Intercontinental Hotels Group (IHG), la mayor cadena hotelera, administraba en 2009 más de 600.000 habitaciones y se proponía



añadir 250.000 más en los próximos cinco años. Wyndham Hotel Group adquirió dos marcas de Global Hyatt — las marcas de segunda categoría Microtel Inns & Suites y Hawthorn Suites — lo que trajo aparejado un aumento del número de hoteles administrados por la cadena para así alcanzar la cifra de 500 establecimientos. Hilton, la cuarta cadena hotelera más importante del mundo, añadió 300 nuevos hoteles al grupo durante 2008. Accor incorporó 17.000 habitaciones adicionales <sup>14</sup>. Las 20 marcas de hotel más importantes (véase el cuadro 2) esperan llegar a 1,1 millones de habitaciones distribuidas en 8.500 hoteles para el año 2015, lo que representa un aumento de la oferta de un 20 por ciento.

**Cuadro 2. Las 20 marcas de hoteles más importantes del mundo a 1.º de enero de 2008**

2008	2007	Marca de hotel	Grupo hotelero	Hoteles		Variación en el número de habitaciones		
				2008	2007	2008	2007	En puntos porcentuales
1	1	Best Western	Best Western	4.035	4.164	308.636	315.401	-2,1
2	2	Holiday Inn	IHG	1.382	1.395	256.775	260.470	-1,4
3	4	Comfort Inns & Comfort Suites	Choice International	2.467	2.439	188.596	184.716	2,1
4	3	Marriott Hotels and Resorts	Marriott International	520	537	188.544	190.431	-1
5	5	Hilton Hotels and Resorts	Hilton Hotels	511	498	176.523	172.605	2,3
6	7	Express by Holiday Inn	IHG	1.808	1.686	156.531	143.582	9
7	6	Days Inn of America	Wyndham Hotel Group	1.883	1.859	153.333	151.438	1,3
8	8	Hampton Inn	Hilton Hotels	1.490	1.392	147.326	138.487	6,4
9	9	Sheraton Hotels & Resorts	Starwood Hotels & Resorts	399	396	138.878	135.859	2,2
10	10	Super 8 Motels	Wyndham Hotel Group	2.081	2.054	128.587	16.175	1,9
11	11	Quality Inns & Hotels	Choice International	1.210	1.128	118.386	112.173	5,5
12	13	Courtyard	Marriott International	767	733	110.780	105.526	5
13	12	Ramada Worldwide	Wyndham Hotel Group	874	871	106.978	105.986	0,9
14	14	Motel 6	Accor	956	928	98.038	95.628	2,5
15	16	Mercure	Accor	756	732	93.827	89.624	4,7
16	15	Hyatt Hotels	Global Hyatt	213	214	92.755	94.224	-1,6
17	17	Radisson Hotels	Carlson Hospitality/Rezidor	397	400	87.410	89.365	-2,2
18	18	Ibis	Accor	769	745	86.486	82.546	4,8
19	19	Crowne Plaza Hotels & Resorts	IHG	300	275	83.661	75.632	10,6
20	20	Novotel	Accor	387	397	69.234	70.373	-1,6

Fuente: Cuadro elaborado por la OIT, sobre la base de: *The top ten hotel groups in the world*, MKG Hospitality, 2008, [www.hotel-online.com/News/PR2008\\_2nd/Apr08\\_ChainRanking.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2008_2nd/Apr08_ChainRanking.html).

Durante la crisis económica mundial, se evidenció un renovado entusiasmo en 2009 en comparación con 2008, al añadirse 170.000 nuevas habitaciones en Norteamérica,

<sup>14</sup> [http://www.mkg-group.com/Portals/0/FILES/CP\\_EN/2010/MKG\\_PR\\_Worldwide\\_Hotel\\_Group\\_Ranking.pdf](http://www.mkg-group.com/Portals/0/FILES/CP_EN/2010/MKG_PR_Worldwide_Hotel_Group_Ranking.pdf)

---

138.000 en Europa y 98.000 en la región de Asia y el Pacífico, lo que corresponde a un incremento de un 3,1 por ciento, 2,2 por ciento y 1,9 por ciento, respectivamente. Tanto en América Latina como en Oriente Medio se registra un crecimiento significativo de un 4,8 por ciento, con la incorporación de 63.600 nuevas habitaciones en la primera región, y de un 4,2 por ciento, con 52.700 nuevas habitaciones, en la segunda.

El sector de la hotelería no es el único sector que crece y que desempeña una importante función en su calidad de operador de cadenas de hoteles. Los restaurantes, y en particular, el sector de las cafeterías y los restaurantes de comida rápida, han registrado un importante crecimiento en diversas actividades en todo el mundo, generalmente a través de la celebración de acuerdos de franquicia. En las actividades de las cadenas del sector de la restauración predominan los nombres emblemáticos de la comida rápida, la mayoría de los cuales son de origen estadounidense (McDonalds, Pizza Hut, Subway, Burger King, Starbucks y KFC, entre otros), que, en conjunto, administran más de 10.000 puntos de venta en todo el mundo. Por otra parte, aunque más reducido en cuanto a la cantidad de establecimientos, pero de igual importancia en lo que se refiere a la globalización de la cultura alimentaria, también figuran en este contexto los más importantes y emblemáticos restaurantes temáticos como el Hard Rock Café (establecido en el Reino Unido), Nando's (Sudáfrica), Planet Hollywood (Estados Unidos) y TGI Friday's (Estados Unidos). Todos los restaurantes de comida rápida y los restaurantes temáticos ofrecen productos y servicios con un alto grado de normalización y con muy poca variación entre los diferentes locales situados en distintos países y continentes. Todos ellos ponen en práctica una simplificación del proceso de trabajo, de manera que las necesidades de formación son reducidas y, por ende, el trabajo que allí se realiza puede ser llevado a cabo por empleados jóvenes, ocasionales y a tiempo parcial. En estos entornos de trabajo, la organización del lugar de trabajo y los procesos de diálogo social no son actividades frecuentes más allá de las prescripciones mínimas.

#### 1.4. Empleo

El turismo es una actividad que requiere la utilización de mucha mano de obra y también constituye una importante fuente de creación de puestos de trabajo. A escala mundial, este sector registra una de las mayores tasas de creación de empleos con distintos grados de calificación y permite que los jóvenes, las mujeres y los trabajadores migrantes puedan ingresar de forma rápida al mercado de trabajo. El sector representa el 30 por ciento de las exportaciones de servicios a nivel mundial<sup>15</sup>. En lo que concierne a la cadena de suministro del sector, un empleo en las principales ramas del sector HRT genera de forma indirecta alrededor de 1,5 puestos de trabajo adicionales en la economía conexas<sup>16</sup>. En 2010, la economía mundial del sector representará más de 235 millones de empleos, lo que equivale a alrededor de un 8 por ciento del número total de empleos (directos e indirectos), o uno de cada 12,3 empleos<sup>17</sup>. La OMT espera que la economía mundial del sector genere 296 millones de puestos de trabajo en 2019.

Durante 2010, se espera que el sector en su conjunto genere cerca de un 9 por ciento del total del PIB y que represente un 3,2 por ciento del PIB total en forma directa. Se estima que la

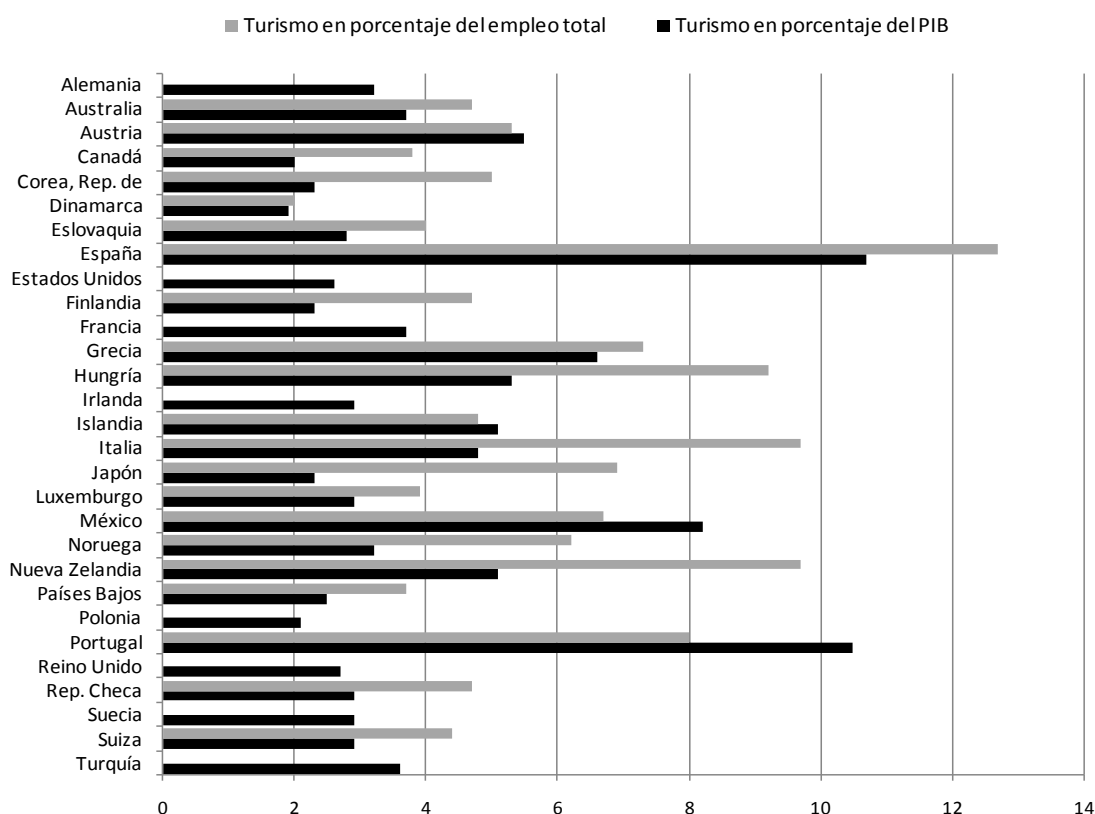
<sup>15</sup> Véase: <http://data.worldbank.org/data-catalog/world-development-indicators/> (consultado el 9 de julio de 2010).

<sup>16</sup> I. Goldin, «The Economic Case for Tourism», UNWTO/South Africa International Summit on Tourism, Sport and Mega-events, 25 de febrero de 2010; D. Bolwell, W. Weinz: *Reducir la pobreza a través del turismo* (Ginebra, OIT, Documento de trabajo núm. 268, 2008); <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/sectors/tourism/emp.htm>.

<sup>17</sup> Véase: Economic impact data ANI forecasts, WTTC, Tourism Research, 2010. [http://www.wttc.org/eng/Tourism\\_Research/Tourism\\_Economic\\_Research/](http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/).

inversión en turismo alcanzará un 9,2 por ciento de las inversiones totales<sup>18</sup>. En la propia Unión Europea, este sector genera más del 5 por ciento del PIB de la UE, con 9,7 millones de empleos (5,2 por ciento de la fuerza de trabajo total). Si también se toman en cuenta a los servicios conexos, como las manufacturas y la agricultura que dependen de la demanda de viajes, el turismo genera, de forma indirecta, alrededor del 10 por ciento del PIB de la UE y emplea a un 12 por ciento de la fuerza de trabajo. En los países de la OCDE, la participación del turismo como generador de PIB oscila entre un 1,9 por ciento en Dinamarca y un 10,7 por ciento en España. Respecto de su participación en el empleo total, la diferencia oscila entre un 2 por ciento en Dinamarca y un 12,7 por ciento en España (véase el gráfico 4)<sup>19</sup>.

**Gráfico 4. Turismo en los países de la OCDE, en porcentaje, 2009**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT, sobre la base de la OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE 2010, pág. 8.

Por otra parte, en varios países que no pertenecen a la OCDE se registró un fuerte crecimiento del turismo internacional tanto en los mercados de destino como de origen (sobre todo Brasil, China e India), con un rápido crecimiento de las economías basadas en el turismo, que representan una parte importante del PIB y del empleo total (véase el capítulo 4.3). En el Pacífico, el turismo contribuye en gran medida al PIB. En Fiji, el sector ofreció posibilidades de empleo a más de 40.000 personas y contribuyó de manera significativa a la acumulación de reservas de divisas. En 2005, por cada millón de dólares

<sup>18</sup> *Ibid.*

<sup>19</sup> Véase: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/index_en.htm) (consultado el 23 de abril de 2010); OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE 2010, pág. 8.

de los Estados Unidos se crearon alrededor de 63 puestos de trabajo en Fiji <sup>20</sup>. En Egipto, por cada millón de dólares de los Estados Unidos invertidos en hoteles se crearon 18 empleos directos y 12 empleos indirectos <sup>21</sup>.

En los Estados Unidos, el sector de servicios de alojamiento y restauración emplea a cerca de 12,5 millones de personas (7,61 por ciento de la fuerza de trabajo total). En el cuadro 3 se ofrece un resumen informativo actualizado del empleo del sector en los Estados Unidos y se incluyen estimaciones de crecimiento para el período 2008-2018. La Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos espera que el sector represente un 7,42 por ciento del empleo para 2018 y que crezca un 7,3 por ciento entre 2008 y 2018.

**Cuadro 3. Empleo del sector de servicios de alojamiento y restauración, por ocupación, distribución porcentual durante 2008 y variación estimada para el período 2008-2018 <sup>22</sup>**

Sector	Empleo 2008		Empleo 2018		Variación porcentual, 2008-2018	Variación en el empleo, 2008-2018
	Número (en miles)	Porcentaje en ocupación	Número (en miles)	Porcentaje en ocupación		
<b>Servicios de alojamiento y restauración</b>	<b>11.489.2</b>	<b>7,61</b>	<b>12.327.4</b>	<b>7,42</b>	<b>7,30</b>	<b>838,2</b>
<b><i>Alojamiento, incluidos hoteles y moteles</i></b>	<b>1.857.3</b>	<b>1,23</b>	<b>1.956.7</b>	<b>1,18</b>	<b>5,35</b>	<b>99,4</b>
Hoteles con casino	271.7	0,18	304.9	0,18	12,22	33,2
Hoteles (excepto los hoteles con casino), moteles y demás tipos de alojamiento para el viajero	1.531.8	1,01	1.589.6	0,96	3,77	57,8
Parques para vehículos de recreo y campings	53.8	0,04	62.2	0,04	15,61	8,4
<b><i>Establecimientos para servicios de provisión de alimentos y bebidas</i></b>	<b>9.631.9</b>	<b>6,38</b>	<b>10.370.7</b>	<b>6,24</b>	<b>7,67</b>	<b>738,8</b>
Restaurantes con servicio completo	4.598.1	3,05	4.941.5	2,97	7,47	343,4
Establecimientos de restauración con servicio limitado	4.137.3	2,74	4.477.9	2,69	8,23	340,6
Servicios de alimentación especial	544.2	0,36	595.2	0,36	9,37	51,0
Establecimientos de bebidas (bebidas alcohólicas)	352.3	0,23	356.1	0,21	1,08	3,8

Fuente: Cuadro elaborado por la OIT, sobre la base de la Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos, [www.bls.gov/emp/ep\\_table\\_109.htm](http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm).

El sector se caracteriza por la diversidad, la complejidad, la interrelación y la fragmentación en lo que se refiere a las relaciones de trabajo. Las ocupaciones directas no

<sup>20</sup> P. K. Narayan, et al.: «Tourism and economic growth: a panel data analysis for Pacific Island countries», in *Tourism Economics* 2010, 16(1), págs. 169 a 183. En 2006, el sector del turismo representó el 2,1 por ciento del PIB de las Islas Salomón; en 2007, representó el 6 por ciento en Vanuatu, y en 2008 el 3,6 por ciento en Samoa y el 4,4 por ciento en Fiji (OIT: *Green Jobs in the South Pacific, A Preliminary Study*, OIT 2010).

<sup>21</sup> Consejo Nacional de Competitividad de Egipto: «Towards a competitive Egypt: Where everybody wins», *The Egyptian Competitiveness Report*, El Cairo, mayo de 2008, pág. 85.

<sup>22</sup> No se incluyen los datos correspondientes a los sectores con menos de 50 puestos de trabajo, ni tampoco información de carácter confidencial o de mala calidad.

---

son los únicos trabajos relacionados con las actividades del sector (por ejemplo, los empleados de hoteles y restaurantes); también hay muchos puestos de trabajo que mantienen relaciones indirectas con el sector (por ejemplo, los taxistas, otros medios de transporte, los guías turísticos, las tiendas de regalos). Estas relaciones influyen en los diversos tipos de contratos de trabajo, que comprenden relaciones de empleo a tiempo completo, a tiempo parcial, temporales, ocasionales y estacionales y tienen importantes repercusiones para el desarrollo de los recursos humanos dentro del sector. En el ámbito de este sector a menudo se rebasan los fluctuantes límites entre la economía informal y la economía formal, puesto que determinados establecimientos formales ofrecen empleo sin registrarlo. Las oportunidades de venta ambulante en las zonas de gran afluencia turística generan medios de subsistencia principalmente para las mujeres y los niños de los países en desarrollo, en actividades tales como los puestos de comida, la venta de baratijas y la artesanía.

A diferencia de otros sectores, el empleo tiende a estar dirigido a las personas menores de 35 años, la mitad de los cuales tienen 25 años o menos, y una gran parte de este porcentaje son mujeres. En España, el 43,4 por ciento de los trabajadores del sector tiene entre 25 y 34 años<sup>23</sup>. La Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos informó que, en ocupaciones relacionadas con la elaboración y venta de alimentos, los trabajadores que tienen entre 16 y 20 años superan en número a los que tienen 20 años o más<sup>24</sup>. Sin embargo, esta característica tradicional se verá confrontada a nuevas dificultades habida cuenta de que el envejecimiento de la fuerza de trabajo en regiones como Europa, Japón y América del Norte implica que, en el futuro, el sector dependerá de empleados con un promedio de edad más avanzada — así como de un porcentaje mayor de trabajadores migrantes — lo que posiblemente surtirá efectos sobre las condiciones del lugar de trabajo, la productividad y la imagen de marca (véase el capítulo 4.1 y 4.2).

## 1.5. Condiciones de trabajo

Los características de las exigencias de los consumidores en el ámbito de la hotelería y la restauración presuponen condiciones de trabajo que con frecuencia se consideran como horarios de trabajo antisociales e irregulares, como por ejemplo los turnos discontinuos, los turnos de fin de semana, los turnos nocturnos, o el hecho de trabajar durante los períodos de vacaciones<sup>25</sup>. Estas condiciones de trabajo aumentan la presión sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, especialmente sobre las mujeres, que asumen la mayor parte de las tareas de cuidado de los niños y ancianos, así como las labores domésticas. Estos trabajadores dependen fundamentalmente de los miembros de la familia — o de los servicios privados o públicos — para cumplir con las obligaciones relacionadas con el cuidado infantil.

La prevalencia del empleo ocasional, temporal, estacional, a tiempo parcial así como de los contratos en función de la demanda se relaciona con la inseguridad, los salarios comparativamente bajos (con frecuencia por debajo de la media nacional), la inestabilidad laboral, las reducidas oportunidades de desarrollo profesional, el elevado nivel de empleo en régimen de subcontratación y de externalización, así como con el alto índice de rotación

<sup>23</sup> Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, *op. cit.*, pág. 187.

<sup>24</sup> Véase: Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos, [http://www.bls.gov/emp/ep\\_table\\_109.htm](http://www.bls.gov/emp/ep_table_109.htm) (consultado el 24 de marzo de 2010).

<sup>25</sup> J. Busquets: *Accommodations and consumption diversification in the sector of tourist accommodations and restaurant industries, and its effects on labor relations*, estudio encomendado por la OIT, abril de 2010, págs. 19 y subsiguientes.

---

que se registra en el sector. Estas circunstancias varían según el país de que se trate. En el ámbito de la UE, si bien la tendencia general se inclina hacia un aumento del empleo a tiempo parcial en general, se registra una amplia variación entre Portugal, con un 5 por ciento de empleo a tiempo parcial, el Reino Unido, donde el 50 por ciento del empleo es a tiempo parcial, y los Países Bajos, en donde dicha modalidad de empleo alcanza el 68 por ciento<sup>26</sup>. En España sólo el 64 por ciento de la población activa trabaja durante todo el año, lo que es un reflejo de los cambios de estación en los complejos de ocio que dependen principalmente del turismo de playa. La subcontratación y la externalización representan un 4,6 por ciento de los empleados en España<sup>27</sup>.

Es importante destacar que el sector y sus componentes informales proporcionan un número importante de puestos de trabajo a los trabajadores con escasa o nula formación y que no desean asumir el compromiso que conlleva una relación de trabajo a largo plazo (por ejemplo, los estudiantes). Asimismo, el sector ofrece oportunidades para que los migrantes y los trabajadores que tengan responsabilidades familiares puedan conseguir empleo (véase el capítulo 4.2.). El turismo puede brindar una oportunidad a aquellos que adolecen de importantes carencias sociales y de capacidad, de una manera que no suele ser frecuente en otros entornos.

Sin embargo, el empleo informal — especialmente en las pequeñas empresas — también puede potenciar los componentes negativos, como el trabajo infantil y la desigualdad de género. Por ejemplo, en Fiji la informalidad presupone la ausencia de protección social y de redes de seguridad, y puede estar relacionada con el crecimiento de la prostitución y la explotación sexual comercial de niños<sup>28</sup>.

En todo el mundo, entre 13 y 19 millones de personas menores de 18 años desempeñan tareas en una ocupación relacionada con el turismo. Representan alrededor de un 10 a 15 por ciento de la fuerza de trabajo del turismo. Tanto las niñas como los niños trabajan entre bastidores en el ámbito de los servicios de alojamiento para turistas, ofreciendo alimentos y bebidas (sobre todo en puestos informales de venta callejera), ayudando en las actividades de ocio (haciendo recados, cargando paquetes), o elaborando y vendiendo baratijas y souvenirs. Muchos de ellos trabajan largas jornadas en condiciones de trabajo precarias o peligrosas. Se estima que, en todo el mundo, 2 millones de niños son víctimas de explotación sexual comercial, vinculada en buena parte al ocio y al turismo. Se ha realizado una importante labor para que se tome conciencia sobre las prácticas del turismo sexual, sobre todo en lo que se refiere a la violación de los derechos de las niñas. En la India, por ejemplo, en el apéndice de la Ley de 1986 relativa al Trabajo Infantil (prohibición y reglamentación), se prohíbe el empleo de niños en los restaurantes de carretera, hoteles y tiendas de té<sup>29</sup>.

Por otra parte, se observa una divergencia entre las calificaciones y la realidad del lugar de trabajo en lo que se refiere a las mujeres, que constituyen entre el 60 y el 70 por ciento de la fuerza de trabajo. Las mujeres no calificadas o semicalificadas tienden a desempeñarse en los empleos más vulnerables, en cuyo ámbito es más probable que se vean sometidas a condiciones de trabajo inadecuadas, a la desigualdad de oportunidades y de trato, así como a la violencia, la explotación, el estrés y el acoso sexual. También son víctimas de la segregación en lo que atañe al acceso a la educación y la formación. En este sector, las trabajadoras reciben, en promedio, una remuneración que es un 25 por ciento

<sup>26</sup> Véase: [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Tourism\\_employment](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Tourism_employment).

<sup>27</sup> Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, *op. cit.*, págs. 139, 187.

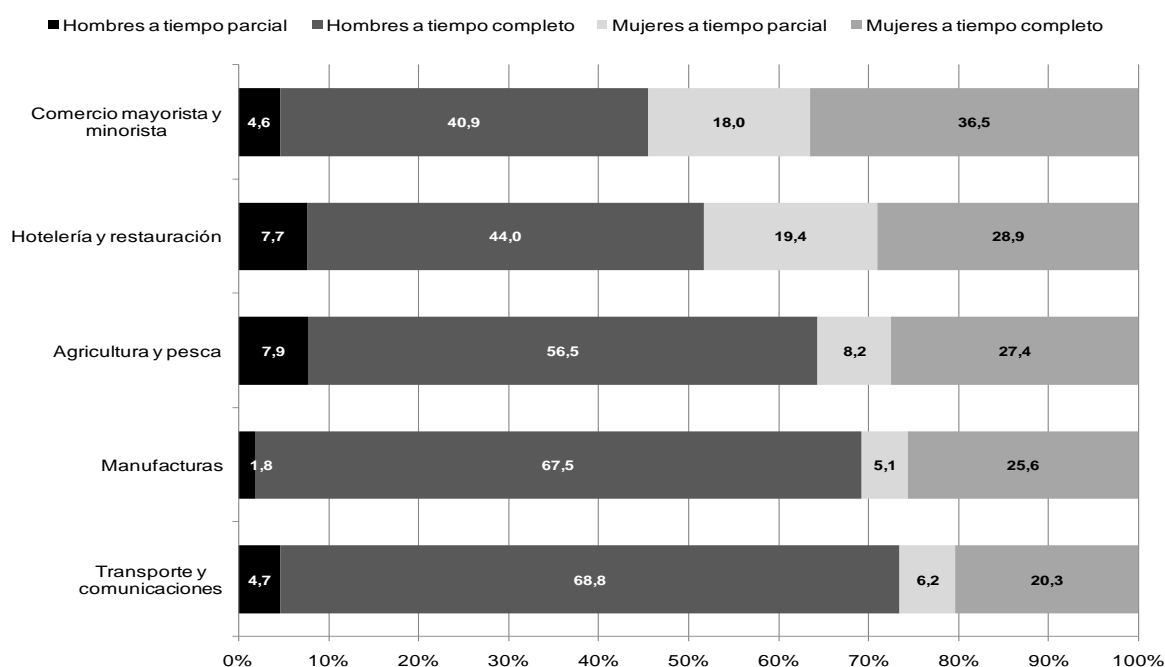
<sup>28</sup> OIT: *Green Jobs in the South Pacific: A Preliminary Study*, OIT 2010.

<sup>29</sup> OIT: La igualdad de género como eje del trabajo decente. 98.<sup>a</sup> reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, 2009, Informe VI, págs. 67 y 68.

inferior a la remuneración que reciben los trabajadores varones que poseen aptitudes similares<sup>30</sup>. En España, las mujeres trabajadoras ganan un 76,52 por ciento del salario mensual medio de los trabajadores hombres. Además, los trabajadores menores de 35 años ganan un 75,1 por ciento del salario mensual medio que reciben los trabajadores que tienen 35 años o más<sup>31</sup>. En algunos países se están adoptando medidas encaminadas a combatir las prácticas discriminatorias por razón de sexo. Por ejemplo, en el período 2005-2008, la Oficina de la OIT en Portugal respaldó un proyecto EQUAL denominado Revalorización del trabajo para la promoción de la igualdad de género en Portugal<sup>32</sup>.

Una ventaja del empleo a tiempo parcial o del trabajo informal es la flexibilidad que puede ofrecer a las mujeres que tienen que pasar más tiempo trabajando en el hogar (ocupándose de la familia o cumpliendo con las obligaciones relacionadas con el cuidado de personas). Esto es particularmente beneficioso en algunos países desarrollados en los que el trabajo a tiempo parcial es voluntario. Existen otras circunstancias en las que el trabajo a tiempo parcial en el sector es involuntario, siendo éstos los únicos puestos de trabajo disponibles, independientemente de si los trabajadores desean trabajar a tiempo completo o no. En el gráfico 5 se muestra la distribución por sector del empleo en la UE-27, en donde se observa que el trabajo a tiempo parcial en hoteles y restaurantes es más frecuente que en cualquier otro sector.

**Gráfico 5. Distribución del empleo por sector, sexo y condiciones de contratación a tiempo parcial o tiempo completo, UE-27**



Fuente: Cuadro elaborado por la OIT sobre la base de: Eurofound: *Cuarta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*, pág. 12.

<sup>30</sup> OIT: Departamento de Actividades Sectoriales: Escritos temáticos: Género (Ginebra) <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/tourism/gender.pdf> (consultado el 24 de marzo de 2010).

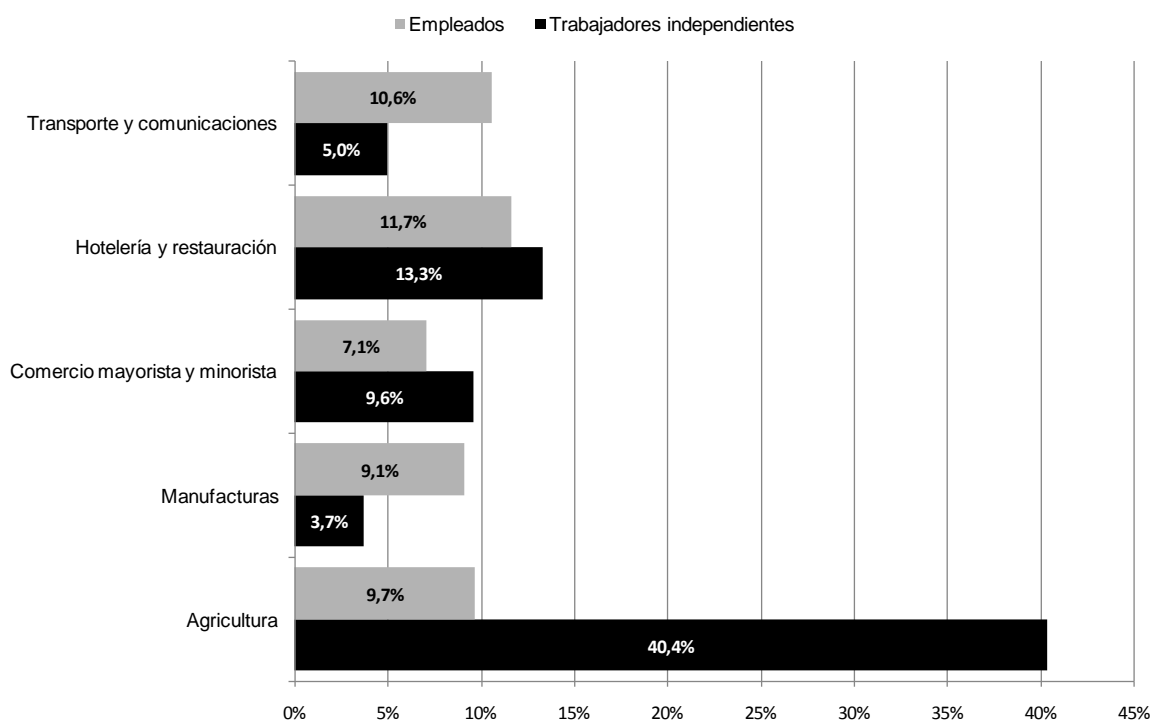
<sup>31</sup> Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras, 2010, *op. cit.*, pág. 155.

<sup>32</sup> Véase: [http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal\\_equal\\_pt.htm](http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/html/portugal_equal_pt.htm) (consultado el 24 de marzo de 2010).

Los grupos de minorías étnicas y culturales también tienden a tener una representación cuantitativa excesiva en la fuerza de trabajo del sector del turismo, especialmente en regiones desarrolladas como Australasia, Europa y América del Norte. Estos grupos minoritarios son capaces de obtener empleo en ocupaciones que requieren un bajo nivel de cualificación o también pueden obtener puestos de trabajo en el sector informal, algo que no sería posible en otros sectores de la economía. En el aspecto negativo de esta circunstancia, se observan casos de discriminación institucionalizada en el ámbito del sector del turismo que impide que los miembros de los grupos étnicos minoritarios obtengan puestos importantes en el sector. Un claro ejemplo de ello es el sector hotelero de Hawai <sup>33</sup>, pero esa situación también es evidente en países en los que el sector depende, en gran medida, de trabajadores expatriados en forma temporal y no calificados.

Las jornadas de trabajo son generalmente largas para un sector que de por sí presenta horarios atípicos. En el gráfico 6 se muestra que en el ámbito de la UE-27, más del 10 por ciento de las personas trabajan de manera independiente o como asalariados durante más de 48 horas a la semana.

**Gráfico 6. Jornadas laborales largas, por sector, UE-27** <sup>34</sup>



Fuente: Cuadro elaborado por la OIT sobre la base de: Eurofound: *Cuarta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo*, pág. 19.

<sup>33</sup> P. A. Adler and P. Adler (2004). *Paradise laborers. Hotel work in the global economy*, Ithaca: Cornell University Press.

<sup>34</sup> El punto de referencia para determinar qué se entiende por largas jornadas de trabajo es establecer si se trabaja más de 48 horas por semana.



---

En un estudio realizado en los Países Bajos se informa que alrededor de un 70 por ciento de todos los graduados de carreras relacionadas con la hostelería dejan de desempeñar actividades en el sector en los seis años posteriores a la graduación<sup>35</sup>. Mientras que en el sector se registra un índice de rotación de un 60 por ciento para los trabajadores que no forman parte del personal jerárquico en los Países Bajos, se informa que para los puestos de dirección ese índice se ubica en un 25 por ciento. La rotación del personal varía mucho según el país, pero en las economías desarrolladas tiende a ser significativamente mayor en relación con otros sectores. En los países en desarrollo, la rotación laboral es notablemente baja y el sector se caracteriza por una mayor estabilidad en el empleo<sup>36</sup>.

La rotación del personal puede traer aparejada una serie de resultados negativos, como la disminución de la calidad del trabajo y del grado de lealtad de los empleados, así como la generación de importantes costos para los empleadores debido a la pérdida de calificaciones y los gastos irrecuperables en formación. Los gastos que contribuyen a los costos de sustitución de un trabajador se cristalizan sobre todo en la etapa previa a la finalización de la relación de trabajo, en el proceso de contratación, selección, orientación y formación, y como consecuencia de la pérdida de productividad, que representa la mayor parte de los costos totales (hasta un 70 por ciento) y cuya causa es la inexperiencia de los nuevos empleados. Sobre la base de datos obtenidos de 33 establecimientos situados en los Estados Unidos respecto de trabajos relativamente poco complejos, los costos de rotación se ubicaron en el orden de los 5.700 dólares de los Estados Unidos frente a los 10.000 dólares que demandan los puestos de trabajo con un grado de complejidad elevado<sup>37</sup>. La empresa Marriott Corporation informó que un 1 por ciento de aumento en la rotación del personal le costaría entre 5 y 15 millones de dólares de los Estados Unidos por año<sup>38</sup>.

Se admite en general que un índice elevado de fluctuación de la mano de obra, los gastos profesionales y la falta de trabajadores calificados son consecuencias evitables que afectan la competitividad, la productividad y la calidad del servicio del sector del turismo; también afectan los costos de contratación y de retención de empleados del sector. Compromisos exitosos aumentan el nivel de confianza y motivación del personal. También podrá fomentar su participación en actividades de formación y de desarrollo de calificaciones y reducir así el índice de rotación. Mediante la aplicación de políticas y procedimientos adecuados tendientes a atraer y retener a empleados exitosos así como a desarrollar sus capacidades, se podrá disminuir el índice de rotación del personal.

<sup>35</sup> B. Blomme, A. Van Rheede, D. Tromp: «The hospitality industry: an attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of the hospitality as a career field», *Journal of hospitality and tourism education* (Washington, D.C., Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education), vol. 21, núm. 2, 2009, pág. 6.

<sup>36</sup> B. Tracey, T. R. Hinkin: «The costs of employee turnover: when the devil is in the details», in *The Center for Hospitality Research*, Cornell University, diciembre de 2006.

<sup>37</sup> *Ibíd.*

<sup>38</sup> J. Boardman, C. Barbato: *Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains*, Sectoral Activities Department (Documento de trabajo núm. 267, 2008, Ginebra, OIT).

---

## 1.6. Diálogo social

El sector crece en un ambiente en el que las relaciones laborales en el lugar de trabajo son esenciales para proporcionar un servicio de calidad. Estas relaciones pueden desarrollarse mediante una utilización eficaz del diálogo social, que es un instrumento fundamental para la creación de trabajo decente y productivo que garantice la igualdad, la libertad sindical, la seguridad y la dignidad humana. Por tanto, el diálogo social desempeña una función primordial en la ayuda que se brinde a los trabajadores con escasas calificaciones y poca experiencia laboral para adaptarse a su nuevo lugar de trabajo. También permite prestar ayuda a los hoteles y restaurantes a fin de que puedan enfrentar los retos relacionados con el sector, como la regulación de los turnos de trabajo, la SST, la clasificación de puestos, los pagos y los salarios, incluidos las propinas y los cargos por servicios, el desarrollo de las calificaciones, la igualdad de género, el empleo de los jóvenes, la migración laboral y el trabajo infantil.

Los trabajadores han expresado su preocupación por el hecho de que las empresas del sector no participan adecuadamente en el diálogo social y que, por el contrario, no existe, en el ámbito empresarial, una comunicación fluida entre la dirección y los trabajadores, la representación de los trabajadores es escasa y el índice de sindicación es bajo. Ello podría deberse a la estructura atomizada que presenta el sector, así como a una elevada proporción de cambio constante de puestos de trabajo por parte de jóvenes y otros trabajadores marginados que desconocen sus derechos. El bajo nivel de participación de la mujer en las organizaciones de trabajadores, junto con la aún menor participación femenina en los niveles superiores de representación, a menudo pone a las mujeres en una posición de negociación más vulnerable. Las cuestiones de género, tales como la seguridad en el trabajo, incluida la violencia en el lugar de trabajo, no se suelen abordar de manera adecuada. El predominio que, en el sector, tienen las PYME en algunas regiones, los contratos de corta duración o estacionales y la subcontratación de actividades a otros sectores dificultan la sindicación y la capacidad para desarrollar relaciones entre directivos y empleados.

En el ámbito regional, un ejemplo del fortalecimiento del diálogo social es la directiva núm. 94/45/CE de la Unión Europea, en virtud de la cual se establecen los comités de empresa europeos. Estos comités tienen por objeto reunir a los representantes de los trabajadores de las empresas multinacionales de la UE para analizar la información facilitada por la dirección sobre los principales temas en el ámbito de sus respectivas empresas y para ofrecer respuestas a los mismos. La directiva se aplica a las empresas que cuenten con al menos 150 trabajadores por establecimiento en cada uno de al menos dos países y que tengan, como mínimo, 1.000 empleados en total en el ámbito de la UE. A partir de abril de 2010, se habían constituido 15 comités de empresa europeos en hoteles, restaurantes y establecimientos de restauración que comprenden a las siguientes empresas: Accor, Aramark, Autogrill, Club Méditerranée, Compass Group, Elior, Hilton, Intercontinental, LSG SkyChefs, McDonald's, Rezidor, Scandic Hotels AB, Sodexo, SSP y Starwood / Sheraton<sup>39</sup>.

<sup>39</sup> EFFAT: [http://www.effat.eu/files/e201403909e45c3841f4c906e1aa0fd4\\_1212665926.pdf](http://www.effat.eu/files/e201403909e45c3841f4c906e1aa0fd4_1212665926.pdf).

---

## 1.7. Desarrollo económico, reducción de la pobreza e IED

Tanto los hoteles como los restaurantes ofrecen numerosas oportunidades para reducir la pobreza en muchas partes del mundo. Sólo en 2007, los hoteles y restaurantes de países en desarrollo obtuvieron un rendimiento de más de 260.000 millones de dólares de los Estados Unidos<sup>40</sup>. En 46 de los 49 países menos adelantados (PMA), el sector HRT es una de las principales fuentes de exportaciones extranjeras y en 2006, su participación en las exportaciones de viajes ascendió a 53 por ciento de las exportaciones de servicios<sup>41</sup>.

A pesar de que el turismo genera empleo y contribuye significativamente al crecimiento económico, no constituye una solución automática para la reducción de la pobreza. Por lo tanto, para los inversores locales, participar activamente en el turismo y en sus actividades conexas es una cuestión que reviste importancia. La mano de obra local también puede contribuir a este objetivo trabajando para empresas locales (como también mediante el fomento de la utilización de sus servicios) que desarrollen actividades en el sector del transporte, la prestación de servicios y la provisión de alimentos para así contribuir a la reducción de la pobreza en el ámbito local. Si bien se han desarrollado muchos proyectos a pequeña escala para combinar el turismo con el objetivo de reducción de la pobreza, a gran escala esto presupone la aplicación de planes nacionales eficaces de estrategia de lucha contra la pobreza.

Como se ilustra en el comunicado conjunto del T-20<sup>42</sup> (anexo II), se ha reconocido la importancia que reviste para el sector la aplicación de medidas tendientes a reducir la pobreza y a facilitar el desarrollo de los países menos adelantados y de las economías emergentes. Un número cada vez mayor de países ha reconocido la importancia de los ODM y ha concedido al turismo un carácter prioritario en el marco de sus políticas y medidas nacionales de desarrollo. Además de la reducción de la pobreza, la creación de oportunidades de empleo en el sector del turismo para las minorías étnicas también ha pasado a ser un elemento central (véase la importancia concedida a esta cuestión por parte de la República Democrática Popular Lao en su estrategia de desarrollo de recursos humanos para el turismo)<sup>43</sup>.

El turismo representa alrededor del 1 por ciento del total de la inversión extranjera directa (IED) que recibieron los mayores países receptores de este tipo de inversión, y el porcentaje de IED procedente de los principales países anfitriones es aún menor. Sin

<sup>40</sup> OMT: Preliminary estimates for 2007, Madrid, 2008.

<sup>41</sup> WTO: *Acceso a los mercados para los productos y servicios cuya exportación reviste interés para los países menos adelantados*, 21 de febrero de 2008, pág. 17; Bolwell and Weinz, 2008, *op. cit.*; el turismo internacional reviste suma importancia para los pequeños países en desarrollo como es el caso de Samoa, donde este sector representa alrededor de un 80 por ciento del total de exportaciones de bienes y servicios, un 70 por ciento en la República de Maldivas, un 56 por ciento en Santo Tomé y Príncipe y un 43 por ciento en Vanuatu: OMT: *Tourism and Least Developed Countries: a Sustainable Opportunity to Reduce Poverty*, UNWTO, Madrid, 2006, pág. 7.

<sup>42</sup> La Reunión de Ministros del T-20 es una iniciativa impulsada por sus miembros que actúa como foro para el crecimiento y desarrollo del turismo sostenible por medio del fomento del diálogo y el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre las economías de los países del T-20. Reunión de Ministros de Turismo del T-20, Johannesburgo, Sudáfrica, febrero de 2010, [http://www.unwto.org/pdf/T20\\_official.pdf](http://www.unwto.org/pdf/T20_official.pdf).

<sup>43</sup> Gobierno de la República Democrática Popular Lao: *A Human Resource Development Strategy for Tourism in Lao People's Democratic Republic*, 2010-2020, Vientiane: government of the Lao People's Democratic Republic, 2009.

---

embargo, estas cifras no incluyen otros sectores relacionados con el turismo como la construcción, el transporte y las actividades comerciales. Así, la IED relacionada con el turismo se concentra sobre todo en los países desarrollados. No obstante, las Naciones Unidas informaron de que la IED ha venido creciendo en los países en desarrollo hasta representar un tercio de las entradas de IED en turismo <sup>44</sup>. Entre 2002 y 2005, el 21 por ciento de las fusiones y adquisiciones relacionadas con el turismo mundial tuvo lugar en los países en desarrollo, lo que representa alrededor de un 70 por ciento de todas las nuevas inversiones relacionadas con el turismo. Sin embargo, para recoger los beneficios de la IED, resulta fundamental contar con un marco legislativo refinado a fin de obtener un valor neto más elevado de los lugares de acogida de turistas y de aumentar la distribución de productos locales.

Otro beneficio del turismo es la «dualidad potencial» de la mayor parte de las inversiones en infraestructura turística. Los grandes eventos como, por ejemplo, la Copa Mundial de Fútbol de la FIFA, los campeonatos europeos de fútbol, los Juegos Olímpicos, los torneos de tenis, de golf, etc., los festivales de cine y de música, y las exposiciones internacionales pueden dar lugar a la expansión de la infraestructura turística <sup>45</sup>. Así pues, se podrán construir o acondicionar aeropuertos para dar cabida a las llegadas de visitantes que se produzcan en ocasión de esos grandes eventos, y a su vez, también podrán ofrecer oportunidades para la exportación de productos a través del transporte aéreo de mercancías. Entre otros ejemplos de esa «dualidad potencial» de la infraestructura cabe mencionar los siguientes: el transporte, los puertos, el abastecimiento de agua, la generación de energía, la atención médica y las telecomunicaciones. En caso de que estos eventos se lleven a cabo en zonas rurales con el objeto de apoyar el desarrollo del turismo, estas inversiones también podrían redundar en beneficio de las comunidades locales. Resulta esencial prestar una atención especial a los beneficios que se deriven de esa dualidad de uso de la infraestructura a la hora de planificar las estrategias de desarrollo en el marco de las políticas nacionales de desarrollo y de la elaboración de nuevas políticas. El sector de las reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones (RICE) también facilita el turismo y genera millones de dólares en ingresos para las ciudades, los países y el sector <sup>46</sup>.

<sup>44</sup> UNCTAD: *FDI in Tourism: The Development Dimension*, UNCTAD Current Studies on FDI and Development N°4, Nueva York y Ginebra, 2007, pág. 42. Por ejemplo, China, la India, Jamaica, Malasia, Mauricio, Singapur y Sudáfrica aparecen como nuevas fuentes de IED en el ámbito del turismo de salida, aparte de los inversores más tradicionales procedentes de los países árabes (OMC: *Servicios de Turismo*, Nota documental de la secretaría, 2009).

<sup>45</sup> G. Clark, OECD: *Local Development Benefits from Staging Global Events*, OECD 2008.

<sup>46</sup> Travel Daily News, Special Feature: «MICE Industry Trends&Markets», 16 de octubre de 2006, véase: [http://www.traveldailynews.com/makeof.asp?central\\_id=1272&permanent\\_id=17](http://www.traveldailynews.com/makeof.asp?central_id=1272&permanent_id=17) (consultado el 24 de mayo de 2010).

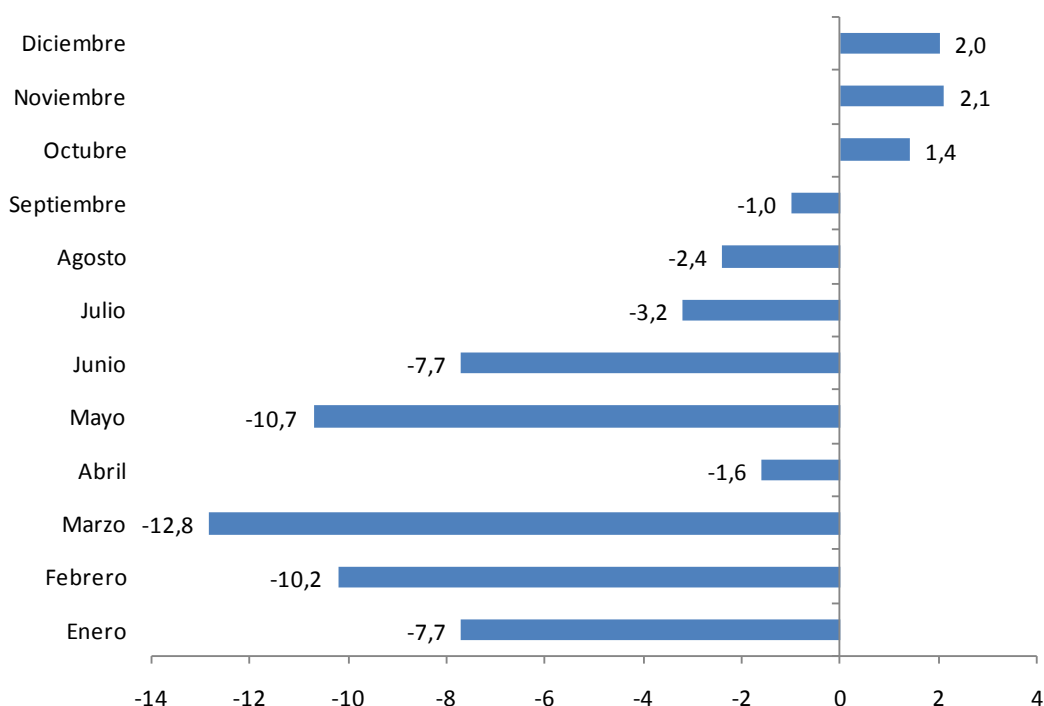
## 2. El impacto de la crisis financiera y económica en el sector HRT

En este capítulo se resumirán y examinarán las repercusiones generales de la recesión mundial y sus efectos sobre el empleo y la recuperación económica, sobre los salarios y las horas de trabajo, así como las diversas medidas de estímulo aplicadas para contrarrestar estos efectos<sup>1</sup>.

### 2.1. Los efectos de la recesión mundial

El sector se ve moderadamente afectado por las condiciones económicas imperantes en los países desarrollados y los países emergentes. En el segundo semestre de 2008, tras varios años consecutivos de crecimiento, comenzó a registrarse un declive del turismo internacional, que se intensificó en 2009. Como consecuencia de una fuerte disminución del flujo turístico, de la duración de las estadías, del gasto de los turistas y de las crecientes reducciones del gasto en los viajes de negocios, se produjo una contracción considerable de la actividad económica en el sector HRT a escala mundial. Estos efectos fueron el resultado del aumento del desempleo, la volatilidad del mercado, la inseguridad económica y social, así como de una disminución significativa del promedio de ingresos de los hogares.

Gráfico 7. Llegadas mensuales de turistas internacionales, 2009, variación porcentual



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT, sobre la base de: OMT: *Barómetro del Turismo Mundial*, vol. 8. OMT, enero de 2010, pág. 5.

<sup>1</sup> En el siguiente capítulo figuran las cifras conocidas hasta el primer trimestre de 2010. La Oficina también dispone de informes por país relativos a Barbados, Chile, Egipto e Indonesia.

---

En los primeros tres trimestres de 2009 se registró una reducción de las llegadas internacionales, si bien el último trimestre arrojó resultados más positivos (véase el gráfico 7). Asimismo, en 2009, la OMT informó de que las llegadas de turistas internacionales habían disminuido en un 4 por ciento a nivel mundial<sup>2</sup>. Se prevé que para finales de 2009 los ingresos del turismo internacional se reducirán en un 6 por ciento<sup>3</sup>. Estas previsiones pueden constatare al analizar los datos relativos a los hoteles de los Estados Unidos, que durante 2009 sufrieron una disminución de sus ingresos netos que promedió el 35,5 por ciento. Por otra parte, entre 2008 y 2009, el 95 por ciento de los hoteles sufrió una merma de sus ingresos en concepto de habitaciones así como de sus ingresos totales. En promedio se registró una disminución del índice de ocupación del 7,5 por ciento y un descenso del 12,1 por ciento de la tarifa diaria promedio<sup>4</sup>.

En el período 2008-2009, las regiones más afectadas por la disminución mundial del turismo internacional fueron Oriente Medio (-4,9 por ciento), Europa (-5,7 por ciento) y las Américas (-4,6 por ciento). Sólo en África se registró un crecimiento sostenido (+2,9 por ciento), basado en un volumen de viajes comparativamente más bajo (véase el gráfico 8)<sup>5</sup>. Además, en China se continuó observando un aumento del turismo emisor, aunque esa circunstancia posiblemente haya disimulado la consiguiente reducción del turismo en otras partes de Asia Oriental y Sudoriental. Si bien el brote de la pandemia de gripe, los diversos desastres naturales y los conflictos regionales también afectaron al comportamiento del turismo internacional, las cifras muestran que la recesión mundial ha tenido un impacto negativo importante en el sector del turismo. Durante el primer trimestre de 2010 se ha registrado en todas las regiones un crecimiento de las llegadas de turistas, con un incremento general del 8 por ciento. En especial, en Oriente Medio y en Asia y el Pacífico se registró un extraordinario crecimiento, que ha dado lugar a variaciones porcentuales del 34,2 por ciento y del 12,9 por ciento. Las previsiones para 2010 muestran un crecimiento sostenido para todas las regiones<sup>6</sup>.

<sup>2</sup> OMT: *Barómetro del Turismo Mundial*, vol. 8, enero de 2010, OMT, Madrid, 2010, pág. 5.

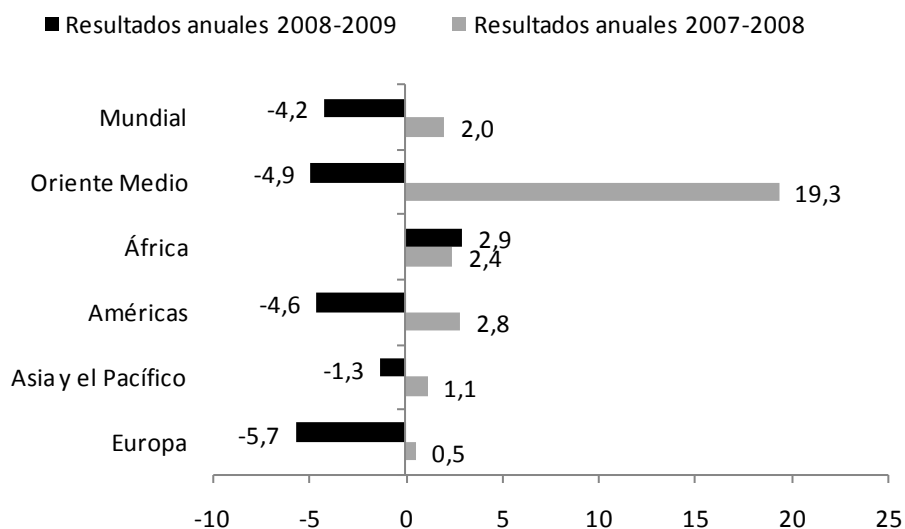
<sup>3</sup> *Ibíd.*, pág. 3.

<sup>4</sup> *Bottoms Down: New PKF Survey Results Show Hotel Profits Declined a Record 35.4 Percent in 2009. Greatest Annual Decline Since tracking Began in the 1930s*, Hotel Online, 3 de mayo de 2010.

<sup>5</sup> Estudios más detallados sobre las repercusiones de la crisis en Australia, Barbados, Chile, Egipto e Indonesia podrán solicitarse a la Secretaría de la OIT.

<sup>6</sup> OMT: *Barómetro del Turismo Mundial*, vol. 8, junio de 2010, pág. 16.

**Gráfico 8. Llegadas de turistas internacionales – Regiones, variaciones porcentuales respecto del año anterior**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT sobre la base de: OMT: *Barómetro del Turismo Mundial*, vol. 8. OMT, junio de 2010, pág. 16.

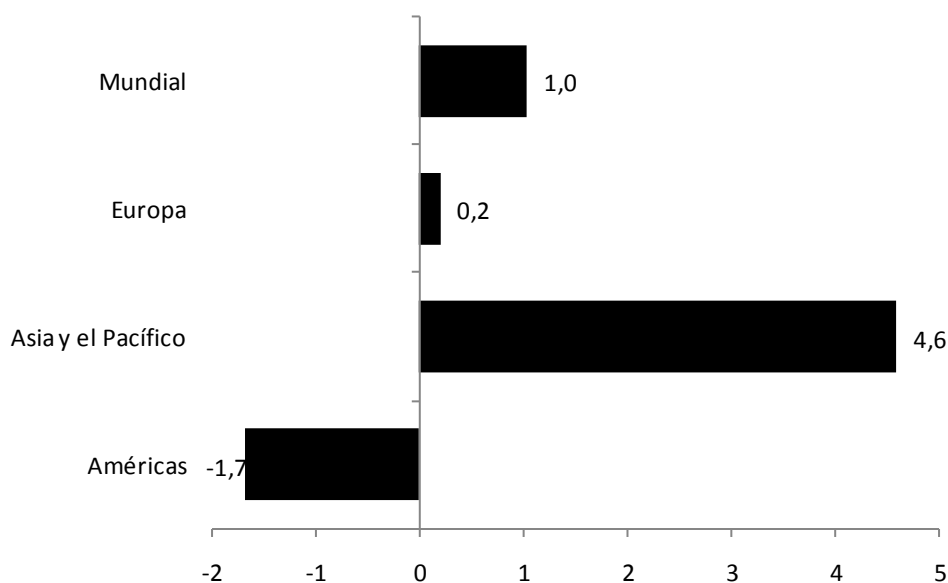
En el análisis de los datos relativos a las últimas tendencias también se pueden advertir cambios evidentes en los patrones de demanda, que revelan una marcada propensión a realizar viajes más cortos así como una creciente tendencia a pasar las vacaciones en el país de residencia <sup>7</sup>.

## 2.2. Repercusiones sobre el empleo y la recuperación

La crisis tuvo importantes repercusiones sobre el empleo mundial en el sector de la hotelería y la restauración, con características particulares en cada región (véase el gráfico 9). En el plano mundial, el empleo creció un 1 por ciento entre 2008 y 2009. En las Américas se registró un importante descenso de los niveles de empleo durante todo el período de crisis. Por el contrario, Asia y el Pacífico parece haber sido la región más resistente. Su favorable evolución en términos de empleo parece haber dado lugar a un aumento del empleo a nivel mundial entre 2008 y 2009.

<sup>7</sup> Eurostat: «Tourism in Europe: first results for 2009», 2010.

**Gráfico 9. Variación porcentual regional del empleo en hoteles y restaurantes entre 2008 y 2009**  
(respecto de determinadas economías <sup>8</sup>)



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT sobre la base de las encuestas nacionales de la población activa y de estimaciones oficiales de cada país y del Eurostat.

Durante el primer trimestre de 2010 <sup>9</sup>, el empleo aumentó un 1,9 por ciento a nivel mundial, aunque los efectos característicos de cada región aún eran evidentes. En comparación con el mismo trimestre de 2009, los niveles de empleo se incrementaron en un 5,4 por ciento en Asia y el Pacífico y en un 2,7 por ciento en Europa. Sin embargo, durante ese mismo período, los niveles de empleo de las Américas se redujeron en un 0,8 por ciento.

Las altas tasas de empleo registradas en Asia y el Pacífico y los recientes aumentos de las tasas de empleo de Europa pueden ser el resultado de la celebración de contratos de trabajo temporal, ocasional, estacional o a tiempo parcial, y de aumentos en el turismo nacional y regional <sup>10</sup>. Según el sindicato del sector del turismo de Indonesia, FSPM, se estima que cada puesto de trabajo permanente se sustituyó por tres puestos de trabajo temporal <sup>11</sup>.

Si bien existen variaciones geográficas, en las subregiones de la OCDE el sector del turismo se ha visto gravemente afectado por la crisis económica mundial y por las consiguientes fluctuaciones de los tipos de cambio. En lo que atañe a las llegadas de

<sup>8</sup> Las economías seleccionadas son: Alemania, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bulgaria, Canadá, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos de América, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia, Hong Kong (China), Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Jamaica, Japón, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macao (China), Malasia, Malta, México, Nueva Zelanda, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, Sri Lanka, Suecia, Suiza, Tailandia, Taiwán (China).

<sup>9</sup> Los países seleccionados son los mismos que figuran en el gráfico 9, con excepción de Jamaica.

<sup>10</sup> Particularmente en China y en la India, que poseen un importante mercado interno en expansión.

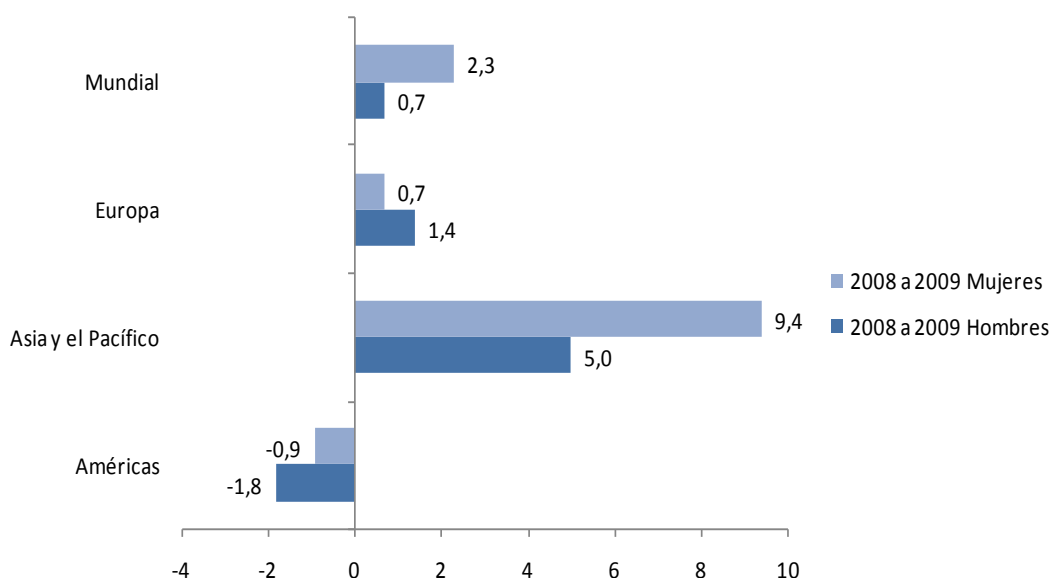
<sup>11</sup> ACTRAV/UITA: *Workshop on social dialogue in HCT sector*, Turín, 2009.



turistas internacionales y el empleo, existen diferencias entre los países (por ejemplo, en Nueva Zelandia, Países Bajos, Irlanda, República Checa, Japón e Islandia se registraron importantes disminuciones del orden del 2 por ciento o más, mientras que en Portugal, Finlandia, México, Eslovaquia, Suecia, Suiza, Alemania e Italia se registraron aumentos considerables del orden del 2 por ciento o más)<sup>12</sup>.

Existe una brecha evidente entre trabajadores y trabajadoras que podría obedecer a los elevados niveles de empleo femenino temporal, ocasional, estacional y a tiempo parcial que suelen registrarse en el sector, sobre todo en tiempos de recesión. El significativo aumento de la tasa de empleo que se produjo en Asia y el Pacífico también podría explicarse por un acelerado incremento del empleo femenino. La tasa promedio de empleo femenino aumentó de 4.751.000 a 5.197.900 entre 2008 y 2009, mientras que el empleo de los hombres creció de 3.127.600 a 3.282.700 durante el mismo período (véase el gráfico 10). Si bien se constató esa tendencia, se deben realizar investigaciones para determinar la calidad del trabajo, el tipo de contratación y la situación laboral de los trabajadores en esos lugares de trabajo.

**Gráfico 10. Variación porcentual del empleo desglosada por sexo en el sector de la hotelería y la restauración (en determinadas economías)<sup>13</sup>**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT sobre la base de las encuestas nacionales de la población activa y de estimaciones oficiales de cada país y del Eurostat (Ginebra, OIT, documento de trabajo núm. 274, 2010).

Entre agosto de 2008 y agosto de 2009 el desempleo mundial aumentó en un 12,1 por ciento. En mayo de 2009 alcanzó su punto máximo para ese año, con una variación

<sup>12</sup> OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», en *Tourism Trends and Políticas 2010*, OCDE 2010, pág. 14.

<sup>13</sup> Encuestas nacionales de población activa, estimaciones oficiales para cada país y del Eurostat. Las economías seleccionadas son: Alemania, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estados Unidos, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia, Hong Kong (China), Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Jamaica, Japón, Letonia, Luxemburgo, Macao (China), Malasia, Malta, México, Nueva Zelandia, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Singapur, Sri Lanka, Suecia, Tailandia, Taiwán (China).

---

porcentual del 17,5 en comparación con mayo de 2008, que luego se redujo a un 9,5 por ciento a finales de diciembre de 2009<sup>14</sup>. Se espera que los precios del turismo en Europa y en las Américas se recuperen lentamente y que probablemente en Asia se registre la recuperación más sólida. También se espera un aumento en Oriente Medio, y se prevé que África siga creciendo con el impulso adicional que le dará la Copa Mundial de la FIFA. Sin embargo, no se prevé una recuperación total a los niveles previos a la crisis para antes de 2013, cuando las economías emergentes desempeñarán un papel clave en la recuperación<sup>15</sup>. Lo que inhibe las previsiones de desarrollo a corto y largo plazo del sector del turismo y su efecto sobre el empleo es la incertidumbre: en efecto, la mayoría de los consumidores está aplazando las reservas de vacaciones debido a la situación económica individual. El déficit gubernamental y las políticas de austeridad (como las reformas en materia de pensiones y de salarios de la administración pública) tendrán efectos sobre los ingresos de los consumidores y sobre la edad de jubilación, y también podrían repercutir sobre los productos y el consumo turístico en el mediano y largo plazo. Por otra parte, los acontecimientos naturales, como las recientes erupciones volcánicas en Islandia o el derrame de petróleo en el Golfo de México, también pueden influir fuertemente en el sector turístico. Se espera que, una vez que la recesión haya concluido, el turismo vuelva a registrar una tasa de crecimiento anual superior al 4 por ciento.

### **2.3. El efecto de la crisis sobre los salarios y las horas de trabajo**

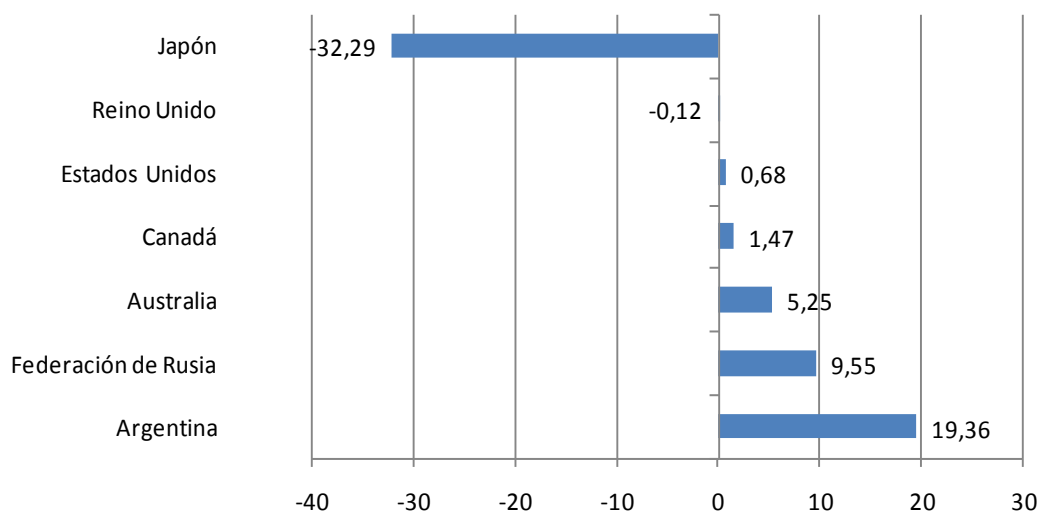
La crisis económica mundial ha tenido repercusiones sobre los ingresos medios mensuales de los hoteles y restaurantes. Estos ingresos se redujeron entre el primer trimestre de 2008 y el primer trimestre de 2009 en el Japón (-31,5 por ciento), Singapur (-6,1 por ciento), Tailandia (-3,7 por ciento) y el Reino Unido (-1,9 por ciento). Sin embargo, la comparación entre el tercer trimestre de 2008 y el mismo período de 2009 evidenció un nuevo declive en todos los países: el Japón (-17,5 por ciento), Singapur (-2,9 por ciento), Tailandia (-7,4 por ciento) y el Reino Unido (-0,7 por ciento). En el gráfico 11 se exponen las variaciones del salario medio del sector de la hotelería y la restauración en determinados países desde 2008 hasta 2009, y se muestra que, con excepción del Japón y el Reino Unido, los salarios medios aumentaron nuevamente en 2009, y que el aumento fue particularmente acentuado en la Argentina, seguida por la Federación de Rusia. Por otra parte, esos incrementos salariales se deben a las mayores tasas de inflación. Por ejemplo, en 2009 la Federación de Rusia registró una tasa de inflación de un 8,8 por ciento, la Argentina de un 7,7 por ciento y Australia de un 2,1 por ciento<sup>16</sup>. Estas variaciones ponen de relieve la vulnerabilidad de los trabajadores del sector HRT a los cambios externos, exacerbada por los altos índices de contratos a tiempo parcial, ocasionales y flexibles que caracterizan al sector.

<sup>14</sup> Véase: [http://www.ilo.org/public/libdoc/jobcrisis/download/statistics/GLOBAL\\_EN.pdf](http://www.ilo.org/public/libdoc/jobcrisis/download/statistics/GLOBAL_EN.pdf) (consultado el 20 de mayo de 2010).

<sup>15</sup> OMT: *Barómetro del Turismo Mundial*, vol. 7, junio de 2009, OMT, Madrid, 2009; OMT: *Barómetro del Turismo Mundial*, Actualización Provisional, septiembre de 2009, OMT, Madrid, 2009; OMT: *Perspectivas y Respuestas para la Recuperación Turística*, OMT, Madrid, 2010.

<sup>16</sup> FMI: *Reequilibrar el crecimiento, Perspectivas de la economía mundial*, abril de 2010, Fondo Monetario Internacional, Washington D.C., 2010, págs. 164, 165, 168.

**Gráfico 11. Variaciones porcentuales del salario medio en hoteles y restaurantes de 2008 a 2009**

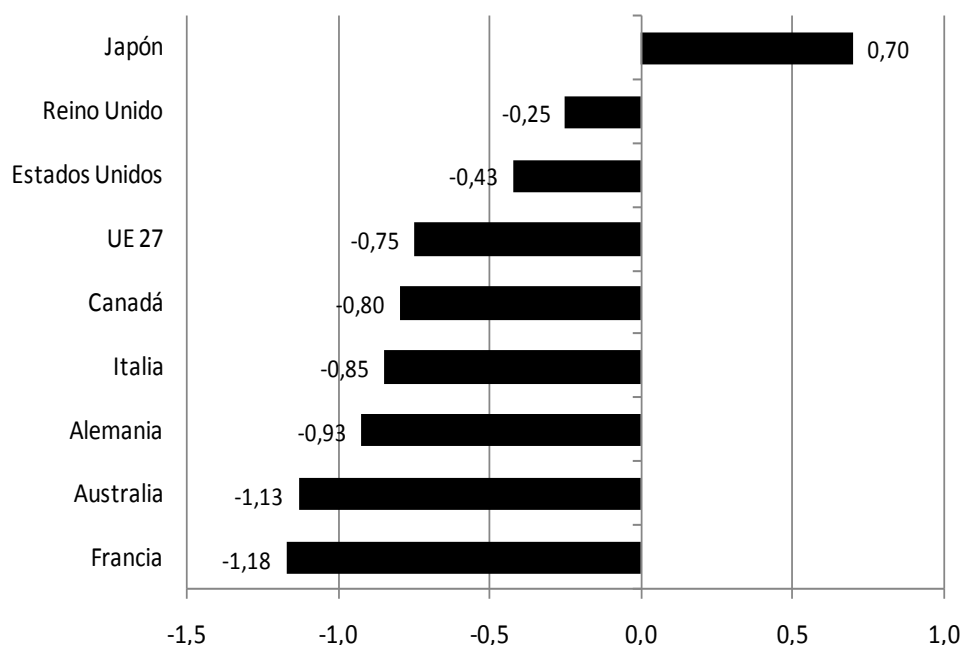


Fuente: Gráfico elaborado por la OIT sobre la base de las encuestas nacionales de la población activa y de estimaciones oficiales de cada país y del Eurostat (Ginebra, OIT, documento de trabajo núm. 274, 2010).

Durante la recesión mundial, en un esfuerzo por recortar los costos y reducir el nivel de despidos, se redujeron las horas de trabajo. En 2009, en algunas economías, el promedio de horas efectivas de trabajo semanal disminuyó en un  $-1,2$  por ciento en Francia y en un  $-0,3$  por ciento en el Reino Unido en comparación con el año 2008, lo que permitió a las empresas reducir los despidos en el sector. En el gráfico 12 se ofrece un resumen informativo de la variación del promedio de horas de trabajo semanal desde 2008 hasta 2009 y se pone de manifiesto que, con la excepción del Japón, el número de horas de trabajo semanal se ha reducido <sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Encuestas nacionales de población activa, estimaciones oficiales para cada país y del Eurostat. Las economías seleccionadas son: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Canadá, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Israel, Italia, Japón, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Macao (China), Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania y Suecia.

**Gráfico 12. Promedio de horas efectivas de trabajo semanal en hoteles y restaurantes en determinadas economías, variación de 2008 a 2009**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT sobre la base de las encuestas nacionales de la población activa y de estimaciones oficiales de cada país y del Eurostat (Ginebra, OIT, Documento de trabajo núm. 274, 2010).

## 2.4. Medidas de estímulo para atenuar los efectos de la crisis

En muchos países desarrollados y en desarrollo la crisis económica mundial ha tenido repercusiones sobre el empleo. Las condiciones de trabajo presuponen una remuneración inadecuada, inseguridad laboral y vulnerabilidad<sup>18</sup>. Estos problemas pueden encontrarse en los países en desarrollo, en los que la mayoría de las ocupaciones se han agrupado en la categoría de empleo informal, en cuyo marco la reglamentación, la observancia y la organización de los trabajadores resultan problemáticas, cuando no imposibles.

Afortunadamente, el sector se encuentra en una posición en la que puede sacar provecho de la crisis actual al representar ésta una oportunidad para poner en práctica medidas proactivas tendientes a reducir la falta de diálogo social y de desarrollo de las calificaciones en el sector; en última instancia, el objetivo es atenuar el impacto de la crisis y encontrar maneras para limitar posibles despidos. Por ejemplo, con la firma de los convenios colectivos en febrero de 2010, el sector turístico de Italia ha demostrado su voluntad de mejorar las condiciones de trabajo de los empleados y de los trabajadores estacionales de las empresas subcontratistas mediante la adopción de moderados incrementos salariales hasta abril de 2013<sup>19</sup>.

<sup>18</sup> ITUC, CSI, IGB, TUAC, Global Unions: *Declaración de la agrupación Global Unions a las reuniones de los ministros de empleo y trabajo del G-20*, «Superar la crisis del empleo», abril de 2010, pág. 2.

<sup>19</sup> Véase: *European Employment Review: «Tourism sector agreement signed»*, 21 de abril de 2010, <http://www.xperthr.co.uk/article/101679/.aspx> (consultado el 23 de abril de 2010).

---

El sector tiene la capacidad de ser un factor clave para la recuperación económica, especialmente por su vinculación con la oferta y la demanda de otros sectores de la economía. En los últimos años, el turismo sostenible se ha convertido en un sinónimo de oportunidades de crecimiento, empleo y reducción de los costos de venta. Podría convertirse en una manera de innovar y crear ventajas competitivas para las empresas y comunidades locales que sean capaces de transformar ese concepto en nuevas formas productivas de explotación y administración<sup>20</sup>. Por otra parte, el «turismo ecológico» no sólo requiere financiación y un marco regulatorio, sino que además implica la creación de alianzas de colaboración público-privada. Esta transformación también requiere que los trabajadores dispongan de condiciones de trabajo dignas, estén motivados y calificados y desempeñen sus actividades en un clima laboral armonioso en todos los niveles.

Los países en desarrollo afectados por la disminución de las llegadas de turistas y la reducción del gasto que éstos realizan han estado aplicando activamente medidas tendientes a fortalecer la demanda agregada y a apoyar el sector de los viajes y el turismo<sup>21</sup>. Desde principios de 2009, la mayoría de los países ha adoptado medidas en el ámbito de la comercialización dirigidas al mercado interno y a las alianzas de colaboración público-privada.

En un intento por preservar puestos de trabajo, muchos países han adoptado algunas medidas encaminadas a la recuperación del turismo con el objeto de promover el perfeccionamiento de las actividades de formación o de proporcionar ayuda financiera a las empresas<sup>22</sup>. En septiembre de 2009, la OIT y la OMT prepararon una Declaración Conjunta sobre Turismo y Empleo (ver el texto completo en el anexo III), en respuesta al Pacto Mundial para el Empleo de la OIT en el que se propugnaba la adopción de medidas para satisfacer las necesidades de la economía y preparar la recuperación. La OIT y la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA) también emitieron una declaración similar en enero de 2010 (ver anexo IV). Estas declaraciones tienen por objeto contribuir a paliar los efectos de la crisis económica mundial y promover la creación de puestos de trabajo y empleo decente y productivo en el sector del turismo.

<sup>20</sup> Foro Económico Mundial: *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009*.

<sup>21</sup> «Comprometidos con el Turismo y con los Objetivos de Desarrollo del Milenio, el Turismo y el G-20», en *Noticias OMT, Revista de la Organización Mundial del Turismo*, Año XXIII, número 2/2009. En el sitio Web de la OMT se encuentra disponible una completa base de datos de las medidas nacionales de estímulo para el sector del turismo.

<sup>22</sup> OMT: *Hoja de ruta para la recuperación, el Turismo y los Viajes*, OMT, Madrid, septiembre de 2009. El sitio Web de la OMT <http://www.unwto.org/trc> dispone de una completa base de datos de las medidas nacionales de estímulo para el sector del turismo; OIT, *Review of sector specific stimulus packages and policy responses to the global economic crisis*, OIT, Programa de Actividades Sectoriales, Ginebra, 2009; OIT: *Las organizaciones de empleadores responden al impacto de la crisis*, documento de trabajo núm. 2, OIT, Oficina de Actividades para los Empleadores, Ginebra, 2010.

---

### 3. Nuevas formas de titularidad y de explotación

Este capítulo tiene por objeto explicar la estructura del sector de la hotelería a escala mundial en lo atinente a las políticas y prácticas que se han desarrollado en el ámbito de dicho sector, así como la repercusión de los cambios estructurales sobre la gestión de los recursos humanos y la fuerza de trabajo <sup>1</sup>.

#### 3.1. Introducción

En el 2005 se concertaron importantes acuerdos internacionales que implicaron cambios en la titularidad de hoteles y marcas por valor de 60.000 millones de dólares de los Estados Unidos <sup>2</sup>. Por ejemplo, InterContinental Hotels Group (IHG) opera actualmente 4.186 hoteles en todo el mundo a través de siete marcas. Su estrategia consiste en reducir el número de hoteles de los que es propietario, asignando cada vez mayor importancia a las actividades de administración y explotación comercial de franquicias. De los 4.186 hoteles que IHG tiene en su cartera, sólo es propietaria de 16 hoteles; 75 por ciento de las habitaciones de los establecimientos franquiciados <sup>3</sup>. Por otra parte, a modo de ejemplo, también cabe mencionar que el 56 por ciento de los hoteles Accor son explotados en virtud de contratos de administración, acuerdos de franquicia o arrendamientos con renta variable <sup>4</sup>.

**Cuadro 4. Los cinco grupos propietarios más importantes al 1.º de enero de 2010**

Clasificación	Grupos	Habitaciones
1	Accor	282.477
2	NH Hotels	58.355
3	MGM Mirage	48.268
4	La Quinta	47.149
5	Home Inns	46.410

Fuente: [http://www.hotel-online.com/News/PR2010\\_3rd/Jul10\\_HotelRanking.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html).

#### 3.2. Formas de titularidad

Las diferentes formas de titularidad son las siguientes:

- *Los contratos de administración*, también conocidos como acuerdos de administración o de explotación, son acuerdos legales por medio de los cuales el

<sup>1</sup> K. Curran: *The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector*, estudio encargado por la OIT, marzo de 2010. En el marco de este estudio se entrevistó a administradores, sindicatos y trabajadores de las principales cadenas hoteleras.

<sup>2</sup> UITA: *New financial players in the global hotel industry: Challenges for trade unions*, UITA, Ginebra, septiembre de 2006.

<sup>3</sup> UITA/ACTRAV: *Hotel Ownership*, Taller UITA/ACTRAV, Turín, diciembre de 2009.

<sup>4</sup> Véase: <http://www.accor.com/en/group/accor-strategic-vision.html> (consultada el 28 de mayo de 2010).

---

titular del hotel contrata a otra empresa (administrador o empresa administradora de hoteles) a fin de que administre la empresa hotelera a cambio del pago de un canon.

**Cuadro 5. Los cinco principales grupos administradores al 1.º de enero de 2010**

Clasificación	Grupos	Habitaciones
1	Marriott International	265.545
2	IHG	154.764
3	Starwood Resorts	153.791
4	Hilton Hotels	153.110
5	Accor	108.219

Fuente: [http://www.hotel-online.com/News/PR2010\\_3rd/Jul10\\_HotelRanking.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html).

- *Los contratos de arrendamiento* se celebran entre el titular del hotel o sus socios y una empresa que paga una renta al titular. El arrendamiento también puede limitarse a diferentes áreas de un hotel. El arrendador recibe una renta del arrendatario, quien percibe las ganancias y los beneficios de la venta de habitaciones, alimentos, bebidas y organización de ágapes, así como de la administración de otras áreas de explotación.
- *Los acuerdos de franquicia*, también denominados acuerdos de licencia, por los cuales el franquiciante ofrece una licencia respecto de una «marca» al franquiciado. Además del valor inicial de la franquicia, el franquiciado generalmente debe abonar un monto inicial al ingresar en la cadena de la marca. De este modo, el franquiciado queda habilitado para explotar comercialmente la marca, tiene la posibilidad de recurrir a mecanismos de financiación y goza de un posicionamiento en el mercado. Muchos arrendadores no financiarán la adquisición o la construcción de un hotel a menos que el establecimiento cuente con el respaldo de una marca que goce de prestigio en el mercado<sup>5</sup>.

**Cuadro 6. Los cinco principales grupos de franquicias al 1.º de enero de 2010**

Clasificación	Grupos	Habitaciones
1	Wyndham Group	588.893
2	Choice	487.410
3	IHG	483.379
4	Hilton Hotels	404.866
5	Best Western	308.477

Fuente: [http://www.hotel-online.com/News/PR2010\\_3rd/Jul10\\_HotelRanking.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2010_3rd/Jul10_HotelRanking.html).

<sup>5</sup> R. Braun: «Hotel Franchise Agreements: Opportunities and Pitfalls», en *Hotel Online*, septiembre de 2004, véase: [http://www.hotel-online.com/News/PR2004\\_3rd/Sept04\\_FranchiseAgreements.html](http://www.hotel-online.com/News/PR2004_3rd/Sept04_FranchiseAgreements.html).

- 
- *Los Fondos de Inversión Inmobiliaria (FII) y los fondos de capital inversión* han dado lugar a cambios en el régimen de titularidad en el ámbito del sector de la hotelería y la restauración<sup>6</sup>. Estas inversiones pueden posibilitar el desarrollo inmobiliario a través de la mejora de edificios y de los terrenos circundantes. En el sector HRT, la separación entre la titularidad y la administración ha incrementado el ritmo de las fusiones y adquisiciones. En muchos países, los FII permiten que se realicen inversiones en inmuebles comerciales, que están exentas del impuesto de sociedades, si las propiedades o las hipotecas representan menos del 75 por ciento del total de los activos inmobiliarios.

Los inversores en los FII destinados a la adquisición de hoteles buscan obtener beneficios tales como exenciones impositivas, un elevado nivel de liquidez, reducción de los niveles de riesgo gracias a la existencia del fondo de inversión y de un inmueble, mayor rentabilidad frente a las acciones ordinarias promedio y beneficios para los accionistas en forma de abultados dividendos. La actividad hotelera es independiente de la propiedad del inmueble y paga una renta a los FII, permitiendo que tanto los accionistas de estos fondos como las empresas hoteleras queden sometidos a obligaciones fiscales menos gravosas. Blackstone cuenta con más de 12.000 millones de dólares de los Estados Unidos en fondos inmobiliarios, lo que representa la mayor cantidad de capital disponible en el sector<sup>7</sup>.

En 2006, Colony Capital, uno de los FII más importantes del mundo, había invertido 14.000 millones de dólares de los Estados Unidos en bienes inmuebles. En 2005, adquirió Raffles Holdings Ltd., una cadena hotelera con sede en Singapur conformada por 41 hoteles y centros vacacionales en 35 países. En 2006, también adquirió Fairmont Hotels & Resorts Inc, compuesto por 87 propiedades en Canadá y en los Estados Unidos, con 34.000 habitaciones. En los últimos años, se han constituido diversos FII en la región de Asia y el Pacífico, más precisamente en el Japón (Japan Hotel & Resorts), en Singapur (CDL Hospitality Trusts), en la República de Corea, en Hong Kong (China) y en Australia.

El aparente éxito de los FII ha motivado y acelerado las ventas de propiedades por parte de las cadenas hoteleras, las cuales a su vez, por lo general, toman en arriendo el inmueble mediante contratos de administración a largo plazo. Los accionistas perciben dinero en efectivo por la venta de las propiedades en forma de recompra de acciones y dividendos para satisfacer la demanda de «valor para el accionista». Los FII invierten en diferentes tipos de propiedades, entre las cuales los centros de atención médica representan el 9 por ciento y las destinadas a los servicios de alojamiento el 6 por ciento<sup>8</sup>.

- *Los fondos de capital inversión* proveen de fondos a las empresas de capital privado (así como a las que cotizan en bolsa), particularmente con fines de desarrollo. Los administradores de los fondos de capital inversión administran el capital obtenido con el fin de invertirlo directamente en empresas privadas. Los inversores en fondos de capital inversión esperan mayores tasas de rendimiento de sus inversiones en títulos privados que del mercado de valores. Así, podrían efectuar una adquisición mayoritaria de acciones «sacando provecho» de la inversión en un plazo de tres a cinco años. Si bien pueden ser inversores de largo plazo, se centran principalmente en

<sup>6</sup> Cabe señalar que se observan modelos similares de propiedad en lo que atañe a restaurantes y cadenas de comida rápida, y que las franquicias y los fondos de capital inversión se mencionan en el documento intitulado: OIT: *La incidencia de las cadenas mundiales de alimentación en el empleo en el sector de alimentación y bebidas* (TMFCE/2007), Ginebra, 2007, pág. 4.

<sup>7</sup> F. Fresnel, École Hôtelière Lausanne: «Quick note on Private Equity groups» en la Asamblea General de la EFFAT del sector de la Hotelería, la Restauración y el Turismo, 24 y 25 de marzo de 2009.

<sup>8</sup> *Ibíd.*



---

inversiones a corto plazo orientadas al desarrollo de la empresa. Los fondos de capital inversión también pueden posibilitar la «compra mayoritaria de acciones» con miras a la adquisición de empresas ya existentes.

Se estima que en 2007 las transacciones hoteleras alcanzaron los 150 millones de dólares de los Estados Unidos, cifra que trepó a 18.000 millones de dólares en 2008 y que se espera que descienda a 15.000 millones en 2009<sup>9</sup>. En Europa, alrededor del 33 por ciento de todas las transacciones relativas a establecimientos hoteleros se realizaron como resultado de las compras efectuadas por los fondos de capital inversión y de las operaciones de desinversión. Sin embargo, en los países en desarrollo y en las economías en transición, el 80 por ciento de los hoteles funciona sin participación de capitales, lo que significa que están sujetos a un régimen de titularidad, a acuerdos de administración, de franquicia o de arrendamiento individuales<sup>10</sup>.

Blackstone Group es el mayor fondo de capital inversión y en los últimos años ha adquirido una importante cantidad de hoteles (a saber, Extended Stay America, Prime Hospitality, Boca Resorts, Wyndham International, La Quinta Corporation, MeriStar Hospitality Corporation y Hilton Hotels). La adquisición de La Quinta significó para Blackstone más de 590 nuevos hoteles en 39 estados de los Estados Unidos y Canadá, mientras que la adquisición de Wyndham le aportó 160 hoteles de lujo en América del Norte y Europa. En comparación con el año 2004, cuando Blackstone poseía 654 establecimientos, en el año 2006 controlaba 1.430 hoteles<sup>11</sup>. Actualmente, con la compra de Hilton en 2007, Blackstone es propietaria de alrededor de 4.000 hoteles en 80 países, con 620.000 habitaciones<sup>12</sup>.

Además del aumento de los ingresos de las empresas, la contracción del tipo de capitalización ha conllevado cambios positivos en el valor de los establecimientos hoteleros. A diferencia de otras oportunidades de inversión, las empresas hoteleras ofrecen dividendos favorables y acordes al riesgo. Por consiguiente, también se convierten en el principal objetivo de las operaciones de adquisición mediante emisión de deuda por una entidad de capital inversión<sup>13</sup>. En el cuadro 7 se ofrece un resumen informativo de las transacciones conocidas respecto de empresas públicas, principalmente de los Estados Unidos, que fueron vendidas a entidades de capital inversión.

<sup>9</sup> UITA/ACTRAV: *Hotel Ownership*, Taller UITA/ACTRAV, Turín, diciembre de 2009.

<sup>10</sup> UNCTAD: *FDI in Tourism: The Development Dimension*, UNCTAD Current Studies on FDI and Development N° 4, Nueva York y Ginebra 2007, pág. 35.

<sup>11</sup> Joe Lauria: «The Blackstone Group Controls 1,430 Hotels; Some Speculate Blackstone Preparing an Initial Public Offering», Hotel Online, News for the Hospitality Executive, 26 de febrero de 2006.

<sup>12</sup> UITA: *Blackstone's Hilton Woes Will Weigh on Workers*, IUF's Private Equity buyout Watch, Ginebra, 5 de enero de 2010.

<sup>13</sup> J. B. Corgel: «Private Equity Investment in Public Hotel Companies: Recent Past, Lon-term Future», Cornell Hospitality Report (The Center for Hospitality Research, 2008), Vol. 8, No. 10, junio, pág. 12.

**Cuadro 7. Algunas transacciones de traspaso de empresas de hostelería del sector público al sector privado, 2004 a 2007**

Fecha	Empresa pública objeto de la adquisición	Empresa privada adquirente	Precio en dólares de los EE.UU.
2004	Extended Stay America	Blackstone	2.000 millones
2004	Prime Hospitality	Blackstone	790 millones
2004	Boca Resorts	Blackstone	1.100 millones
2005	Wyndham International	Blackstone	3.200 millones
2005	Raffles	Colony Capital	1.000 millones
2005	La Quinta Corporation	Blackstone	3.400 millones
2006	Fairmont Hostels & Resorts	Kingdom & Colony Capital	3.900 millones
2006	MeriStar Hospitality Corporation	Blackstone	2.600 millones
2006	Kerzner International	Investor Group	3.800 millones
2006	Boykin	Westmont & Caisse de dépôt	416 millones
2006	Jameson	JER Partners	371 millones
2006	Intravest	Corporation Fortress	2.800 millones
2006	Four Seasons Hotels	Kingdom & Cascade & Triple Holdings	3.400 millones
2007	CNL Hotels & Resorts	Morgan Stanley Real Estate	6.600 millones
2007	Inkeepers	USA Trust Apollo	1.500 millones
2007	Highland Hospitality Corp.	JER Partners	2.000 millones
2007	Eagle	Apollo	237 millones
2007	Crescent Real Estate Equities	Morgan Stanley Real Estate	6.500 millones
2007	Harrah's	Apollo & Texas Pacific	17.100 millones
2007	Hilton Hotels	Blackstone	26.000 millones

Fuente: K. Curran: The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector, estudio encargado por la OIT, marzo de 2010.

### **3.3. Repercusiones sobre el desarrollo de los recursos humanos, las calificaciones y el desarrollo de las competencias**

Las repercusiones de los cambios registrados en el sector en lo que se refiere al régimen de titularidad varían según el país y dependerán de la estructura de la empresa y de los diversos métodos comerciales. Las consecuencias pueden manifestarse de diversas formas, habiéndose registrado desde repercusiones mínimas o nulas hasta importantes efectos en el lugar de trabajo.

A los trabajadores les preocupa que los cambios en el régimen de titularidad y la estructura administrativa puedan tener efectos negativos sobre el empleo y las relaciones laborales. Temen que tales cambios puedan inducir a algunos empleadores a eludir sus responsabilidades, a pretender obtener resultados a corto plazo y a procurar beneficios excesivos en respuesta a las presiones para reducir salarios y gastos, así como regular la gestión del flujo de tesorería. La negociación colectiva se vio afectada por relaciones de trabajo cada vez más complejas y menos transparentes, a lo cual deben añadirse las prioridades administrativas (por ejemplo, el afán de obtener resultados a corto plazo y el pago de elevados dividendos a los accionistas). Según los miembros de la EFFAT, la venta

---

de algunos establecimientos de InterContinental situados en Ámsterdam, Frankfurt, Budapest, Cannes, Madrid, Roma y Viena a Morgan Stanley Real Estate Fund, y el consiguiente cambio en la administración de tales unidades, conllevó la contratación de personal externo así como la extinción del mandato del comité de empresa europeo <sup>14</sup>.

Las repercusiones de los cambios en el régimen de titularidad y en las estructuras empresariales sobre la situación de los trabajadores son palpables en Europa, donde los empleados de las empresas transnacionales tienen derecho a ser informados y consultados por la administración central en el ámbito del comité de empresa europeo de cada empresa <sup>15</sup>. A modo de ejemplo, Starwood Hotels & Resorts (Sheraton, Westin, Méridien, Four Points) cuenta con hoteles en 23 países de la UE. Sin embargo, EFFAT informa de que sólo 7 de los 23 países están representados en el comité de empresa europeo. De conformidad con la renegociación del acuerdo relativo al comité de empresa europeo que se llevó a cabo en el seno de la empresa Hilton, también se excluiría de su ámbito de aplicación a los hoteles administrados y franquiciados, lo que representaría una reducción del número países (de 22 a 10 Estados Miembros) en los que funciona el comité de empresa europeo.

Otra de las preocupaciones de los trabajadores se refiere a la creciente inseguridad en el empleo. Esto puede deberse a los rápidos y frecuentes cambios en la titularidad, los cuales se centran principalmente en las exigencias de una gestión orientada al corto plazo. Un rápido cambio de titularidad podría presuponer un mayor grado de flexibilidad, lo que traería aparejada la aplicación de medidas de reestructuración, externalización o bien la precarización permanente de las condiciones de trabajo con el objeto de reducir costos. Esta situación puede representar un obstáculo a la hora de garantizar la continuidad de las condiciones del empleo. Los trabajadores también lamentan que, en la práctica, los valores y los compromisos elocuentemente expresados por las cadenas transnacionales a menudo no se aplican en los lugares de trabajo del sector de la hotelería.

Habida cuenta de que las cadenas transnacionales de hoteles recurren cada vez más a estrategias de «reducción de activos», una gran parte del personal que trabaja para las marcas internacionales a menudo se ve privada de los derechos de información y consulta más allá del nivel local. Entre estas estrategias, cabe citar, por ejemplo, la conversión de la titularidad y el arrendamiento de hoteles en una relación contractual de administración y de franquicia, en la contratación de personal externo o la subcontratación de las principales funciones de la empresa.

En respuesta a ello, se alienta a los empleadores a insistir en la importancia que reviste el diálogo social para el sector, a mejorar los programas de formación y de desarrollo de calificaciones, a promover el trabajo decente y estable, a mejorar las condiciones de trabajo (incluidas las horas de trabajo y los salarios), y a aplicar medidas a favor de las PYME y del empleo de los jóvenes <sup>16</sup>.

Los cambios de titularidad de los establecimientos hoteleros no necesariamente conllevan cambios en el lugar de trabajo. El continuo reconocimiento de los actuales convenios de negociación colectiva y la participación de los sindicatos en la

<sup>14</sup> Comunicación personal de un miembro de la EFFAT a la OIT, 30 de junio de 2010.

<sup>15</sup> Véase: Unión Europea: Directiva 2009/38/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de mayo de 2009, sobre la constitución de un comité de empresa europeo <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:122:0028:01:ES:HTML> (consultado el 25 de mayo de 2010).

<sup>16</sup> Busquets, *op. cit.*, 2010.

---

reestructuración del lugar de trabajo pueden optimizar los cambios y transformarlos en resultados positivos, como el mantenimiento de puestos de trabajo y la obtención de inversiones en caso de quiebra.

Los principales cambios de titularidad en la hotelería no se ven completamente reflejados en todo el sector. Este nuevo fenómeno tiene importantes repercusiones para el empleo, en lo atinente al número de empleados, las funciones que desempeñan y la localización de su lugar de trabajo. Asimismo, el importante grupo de PYME, si bien puede haber disminuido ligeramente en algunos países, ha permanecido ajeno a la tendencia hacia la centralización y los regímenes alternativos de titularidad. Por el contrario, algunas empresas se asociaron mediante la creación de consorcios de comercialización, tales como Leading Hotels of the World y Best Western, sin comprometer la titularidad de sus establecimientos.

---

## 4. Principales tendencias y diversificación en el sector de la hostelería y el turismo

Las tendencias sociales y demográficas, junto con los cambios de valores en la sociedad y la percepción de los consumidores, favorecen el desarrollo de nuevas oportunidades y productos en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. En el presente capítulo se describen las tendencias generales y los aspectos regionales de la diversificación en respuesta a la demanda de los consumidores y a las influencias externas.

### 4.1. Envejecimiento de la población y cambio demográfico

Entre 1998 y 2008, la tasa media de crecimiento de la población mundial fue del 1,3 por ciento. Se prevé que hasta 2015 la tasa media de crecimiento anual será del 1,2 por ciento. Se ha previsto, asimismo, que en 2050 la población mundial oscilará entre 8.000 y 10.500 millones de habitantes; entre 2045 y 2050, la tasa de fecundidad estará comprendida entre 1,54 y 2,51 niños, con una tasa de reemplazo generacional de 2,1<sup>1</sup>. Entre 1998 y 2008 la población de las economías desarrolladas aumentó sólo el 0,7 por ciento por año en promedio, mientras que se registraban tasas de crecimiento elevadas en el África Subsahariana (2,5 por ciento), el Oriente Medio (3,2 por ciento), África del Norte (1,7 por ciento) y Asia Meridional (1,7 por ciento). Se prevé que el crecimiento de la población será superior en África, Asia y América Latina que en Europa y América del Norte.

Si bien se espera que la población de los países en desarrollo sea comparativamente joven, los países industrializados deben hacer frente al envejecimiento de su población y a las bajas tasas de natalidad<sup>2</sup>. En Europa, Japón y América del Norte, el número de personas de 60 y más años de edad aumenta con mayor rapidez que el de todos los demás grupos de edad. Estos cambios van a tener una gran repercusión en el mercado de trabajo del sector del turismo. La tendencia al envejecimiento también ha de repercutir en la edad promedio de los turistas. En el cuadro 8 se puede comprobar que entre 2000 y 2005 la edad media de los consumidores en los principales mercados seleccionados creció considerablemente, y que su promedio en 2050 ha de alcanzar valores comprendidos entre los 45 y los 55 años.

**Cuadro 8. Aumento de la edad del consumidor – edad media de la población entre 2000 y 2005**

	2000	2005
Japón	41,3	53,2
Asia	26,1	38,7
Europa	37,7	47,7
América del Norte	35,4	40,2
Oceanía	30,7	39,9

Fuente: OCDE: «Initiatives enhancing innovation in tourism», en *Innovation and Growth in Tourism*, OCDE 2006, pág. 123.

El aumento del promedio de edad de los consumidores de los países desarrollados, junto al hecho de que el grupo de población de más edad es cada vez mayor, representan

<sup>1</sup> UNFPA: Estado de la Población Mundial 2009. Frente a un mundo cambiante: las mujeres, la población y el clima, Nueva York, 2009, pág. 22.

<sup>2</sup> I. Goldin: «Tourism and the G20», *G20 Travel and Tourism Summit*, Johannesburgo, 24 de febrero de 2010.

---

para el turismo internacional un mercado en crecimiento que obligará a hoteles y restaurantes a adaptar sus instalaciones y su fuerza de trabajo. Va a ser necesario prever para los consumidores de mayor edad instalaciones específicas a fin de satisfacer sus exigencias en cuanto a calidad de servicios, comunicación, sociabilidad, comodidades y esparcimiento. Podrá haber una demanda de programas culturales diurnos y nocturnos adaptados a las personas mayores, así como actividades e instalaciones destinadas a otras edades. Será necesario capacitar al personal para que esté en condiciones de responder a las necesidades y a lo que esperan los turistas de más edad; así, una formación básica en primeros auxilios ha de significar una ventaja. Esto es particularmente válido para las mujeres, a las que desde hace largo tiempo se asocia con los cuidados de las personas, y que pueden beneficiarse de la transición hacia una nueva sensibilización y capacitación para la atención de las necesidades de los turistas mayores en el sector HRT.

Los cambios demográficos tienen repercusiones importantes «no sólo en lo que se refiere a la planificación del mercado de trabajo, la educación y la formación en turismo, sino también, a raíz de ello, en el carácter y la cultura de los servicios turísticos y su prestación, especialmente en los países desarrollados. En particular, esas repercusiones estarán relacionadas con la cultura del lugar de trabajo de la actividad turística y la necesidad de modificar las actuales prácticas de organización y gestión; con las experiencias en materia de comercialización del turismo en base a la oferta de prestación de servicios de una fuerza de trabajo joven; y con el carácter, la organización y el contenido de la educación y la formación para el turismo»<sup>3</sup>.

## 4.2. Migración

La mundialización ha dado origen a una relación entre la demanda creciente de mano de obra en el sector del turismo y la migración laboral. Si esta migración se controla adecuadamente, puede ayudar a subsanar la escasez de mano de obra tanto calificada como no calificada, al rejuvenecimiento de la población y al aumento de la eficacia del mercado laboral, además de favorecer el espíritu empresarial, el dinamismo y la diversidad en los países tanto de destino como de origen. El desarrollo de productos turísticos, el suministro de mano de obra y el enriquecimiento cultural son otros de los resultados positivos de la migración. Los trabajadores migrantes pueden aportar nuevas calificaciones y conocimientos a los países de destino, lo que puede dar mayor competitividad a las empresas y, de esta manera, ayudar al crecimiento del país. En ciertos casos, los países de origen también pueden beneficiarse de la migración temporal, a través de la experiencia adquirida en el trabajo migrante y las remesas enviadas al país de origen. Como resultado, los trabajadores migrantes pueden aportar nuevos conocimientos, calificaciones y experiencias en materia de trabajo decente a sus propios países y compartirlos con las organizaciones y los colegas trabajadores locales.

Según las estimaciones, en 2010 el número de migrantes internacionales alcanzará los 21,4 millones de personas, lo que representa el 3 por ciento de la población mundial. El 50 por ciento de esos migrantes internacionales son mujeres y se estima que unos 105 millones serán trabajadores migrantes económicamente activos. Según un estudio de las Naciones Unidas sobre la migración de reemplazo, en 2050 los cuatro países más grandes de la Unión Europea (Alemania, Francia, Italia y el Reino Unido), que representan el 88 por ciento de los inmigrantes de la Unión Europea, basándose en las tasas de fecundidad actuales, necesitarán 677.000 inmigrantes por año para mantener los niveles de mano de obra de 1995. Para mantener esos niveles en 2050, los países en su conjunto necesitarán 1,1 millones de migrantes

<sup>3</sup> T. Baum, «Demographic Changes and the Labour Market in the International Tourism Industry» en (eds.) Yeoman, I., Hsu, C. Smith, K y Watson, S. *Tourism and Demography*, Oxford: Goodfellow Publishers (publicación en septiembre de 2010).

por año <sup>4</sup>. En 2005, en hoteles y restaurantes europeos de países como Alemania, Austria, Dinamarca y Suiza se empleaban numerosos migrantes (aproximadamente el 30 por ciento en Suiza y el 27 por ciento en Alemania) <sup>5</sup>. En el año 2000, en el Reino Unido y en los Estados Unidos el sector empleaba 1.286.247 y 7.903.790 trabajadores migrantes respectivamente <sup>6</sup>. En el Canadá, 6.005 migrantes poco calificados tenían contratos temporales como empleados de mostrador en establecimientos de comida, ayudantes de cocina y otras ocupaciones afines, y 2.041 trabajaban en el procesamiento de comidas, bebidas y tabaco. El objetivo final del programa de trabajadores extranjeros temporales del Canadá es ayudar al sector del alojamiento a encontrar personal para trabajar en sus negocios cuando deben hacer frente a una escasez de trabajadores canadienses <sup>7</sup>.

En el sector HRT, el trabajo no declarado es frecuente; a menudo se traduce en el empleo clandestino de trabajadores extranjeros en situación irregular, que pueden ser trabajadores estacionales, permanentes o que recorran diariamente distancias considerables entre su residencia y su trabajo. Por ejemplo, en los centros turísticos del litoral español se emplea a numerosos migrantes en situación irregular, que están expuestos a situaciones de vulnerabilidad ante entornos de trabajos poco seguros, a la inseguridad laboral y a horarios de trabajo irregulares. Numerosos trabajadores migrantes del sector padecen de malas condiciones tanto de trabajo como de vida. Perciben salarios más bajos y deben ocupar empleos informales u ocasionales en condiciones menos seguras y menos favorables que los trabajadores nacionales. Las mujeres en situación irregular son particularmente vulnerables, ya que también están expuestas al peligro de la explotación sexual <sup>8</sup>. En el cuadro 9 se presenta una estimación de la migración irregular en determinados países de la OCDE y el correspondiente porcentaje con respecto a la población.

**Cuadro 9. Estimación de la migración irregular en determinados países de la OCDE**

Países	Número	Porcentaje de la población	Año
Australia	46.500	0,2	2006
España	412.500	0,9	2007
Estados Unidos	11.500.000	3,9	2007
Grecia	200.000	2,7	2005
Italia	500.000	1,2	2006
Japón	200.800	0,2	2007
Países Bajos	74.300	0,8	2005
Portugal	93.000	1,0	2004
República de Corea	210.492	0,4	2007
Suiza	80.000	1,2	2004

Fuente: OIT, *International Labour Migration, A rights-based approach, Overview and analysis* «Labour migration in a globalizing world», OIT, 2010, pág. 33.

<sup>4</sup> OIT: *International Labour Migration, A rights-based approach, Overview and analysis*, Conditions of Work and of Treatment of Migrant Workers, OIT, Ginebra, 2010, págs. 1, 22.

<sup>5</sup> *Ibid.*, pág. 93.

<sup>6</sup> Investigaciones de la OIT, Programa de Migraciones Internacionales, 2000.

<sup>7</sup> Véase: [http://www.hrsdc.gc.ca/eng/workplaceskills/foreign\\_workers/temp\\_workers.shtml](http://www.hrsdc.gc.ca/eng/workplaceskills/foreign_workers/temp_workers.shtml); [http://www3.thestar.com/static/PDF/080315\\_foreign\\_workers.pdf](http://www3.thestar.com/static/PDF/080315_foreign_workers.pdf).

<sup>8</sup> OIT: «Conditions of work and of treatment of migrant workers», 2010, *op. cit.*

---

A fin de aumentar las posibilidades de creación de empleo que ofrece la migración, mantener la productividad y competitividad, así como disponer de trabajadores mejor preparados, es necesario incorporar en los programas de formación los idiomas apropiados para aumentar al máximo el nivel de calificación. Asimismo, se deben incluir los problemas relativos a la seguridad y la salud en el trabajo ofreciendo instrucciones y formación en los idiomas apropiados, así como la capacitación al respecto.

### 4.3. Mercados emergentes

A mediados del decenio de 1990, América del Norte y Europa representaban el 79 por ciento del turismo mundial. A partir de ese momento, Asia y el Pacífico, Oriente Medio y África se convirtieron en las regiones líderes del sector. En 2009, la llegada de turistas internacionales a Europa representaba el 52,3 por ciento de las llegadas mundiales, mientras que en Asia y el Pacífico aumentaban al 20,6 por ciento, en las Américas al 15,9 por ciento, en el Oriente Medio al 6 por ciento y en África al 5,2 por ciento. Para los dos primeros meses de 2010 se ha previsto un crecimiento considerable de la llegada de turistas internacionales a los destinos que más prometen, como por ejemplo un 10 por ciento en Asia y el Pacífico<sup>9</sup>.

China es uno de los mercados emisores de turismo de más rápido crecimiento, gracias a ingresos más elevados, la disminución de las limitaciones de los viajes al extranjero, el mejoramiento de las infraestructuras internas y otras inversiones. Entre 2000 y 2006, los viajes al extranjero desde China aumentaron un 22 por ciento anual, para alcanzar los 34,5 millones en 2006, y se ha previsto que en 2010 partan al extranjero 54 millones de viajeros, lo que representa un aumento del 15 por ciento con respecto a los 47 millones de 2009<sup>10</sup>. El 90 por ciento de esos viajes tienen como destino otros lugares de Asia; el 71 por ciento a Hong Kong y Macao. Para 2010 se prevé un aumento del empleo gracias al crecimiento de la economía del turismo y los viajes de China, que pasará de 60.103.000 puestos de trabajo en 2010 (el 7,7 por ciento del empleo total o uno de cada 13 puestos de trabajo) a 89.004.000 puestos de trabajo (el 10,7 por ciento del empleo total o uno de cada 9,4 puestos de trabajo) en 2020<sup>11</sup>. En 2009, el turismo que llegó a China creció un 4 por ciento y se crearon 11 millones de empleos directos y 65 millones de empleos indirectos. Según la Oficina Nacional de Turismo de China, los turistas que ingresan al país proceden principalmente de otros países de Asia, seguidos de los países de Europa. Anteriormente, China ocupaba el séptimo lugar en la lista de los diez países que más gastan en turismo internacional, y actualmente se sitúa en el cuarto lugar, tras un aumento del 21 por ciento en 2009<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> *Barómetro OMT del Turismo Mundial*, número intermedio, Madrid, abril de 2010.

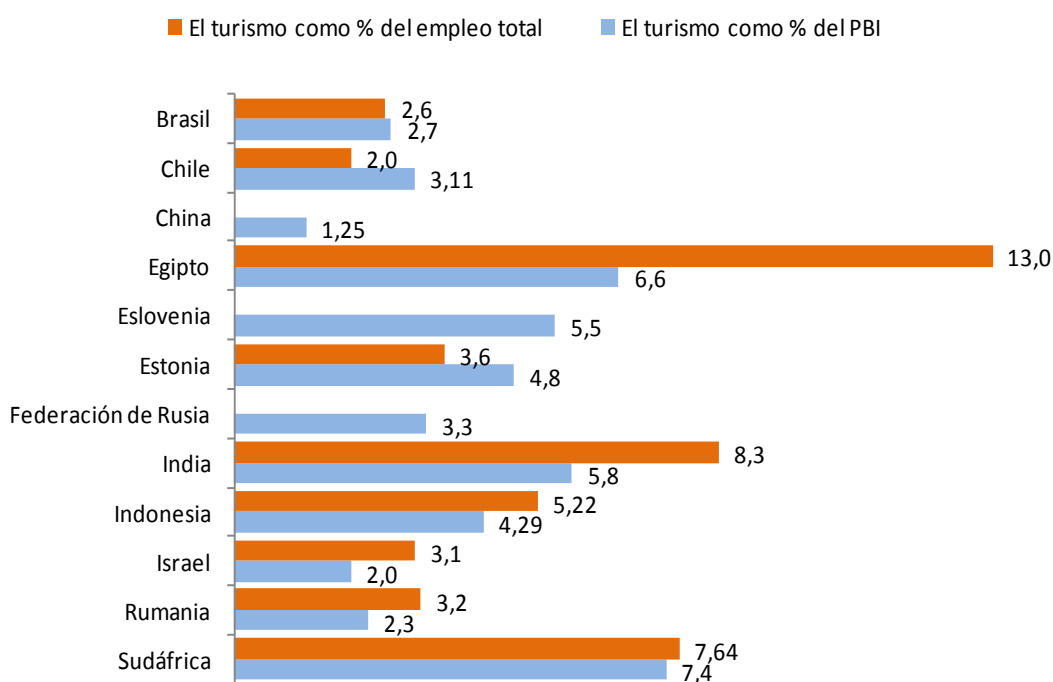
<sup>10</sup> Véase: [http://www.chinadaily.com.cn/bizchina/2010-03/29/content\\_9654759.htm](http://www.chinadaily.com.cn/bizchina/2010-03/29/content_9654759.htm) (consultado el 28 de junio de 2010).

<sup>11</sup> Véase: [http://www.wttc.org/eng/Tourism\\_Research/Economic\\_Research/Country\\_Reports/China/](http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/China/) (consultado el 28 de junio de 2010).

<sup>12</sup> *Barómetro OMT del Turismo Mundial*, número intermedio, abril de 2010, pág. 8.



**Gráfico 13. Turismo en países que no son miembros de la OCDE, mercados emergentes 2009** <sup>13</sup>



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT, sobre la base de: OCDE: «*Tourism Trends in the OECD Area and Beyond*», en *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, pág. 8.

La India y otros lugares también se han convertido en importantes mercados de origen (véase el gráfico 13). Se espera un crecimiento del empleo en el sector de los viajes y el turismo de 49.086.000 puestos de trabajo en 2010 (el 10 por ciento del empleo total o uno de cada diez puestos de trabajo) a 58.141.000 empleos (10,4 por ciento del empleo total o uno de cada 9,6 empleos) en 2020. Se prevé que la contribución del sector al PBI aumentará del 8,6 por ciento en 2010 al 9,0 por ciento en 2020. En Malasia, una importante proporción de visitantes procede de Asia y Oriente Medio. Entre 2008 y 2009 el país experimentó un aumento de la llegada de turistas del 7 por ciento. Se espera un crecimiento del sector de los viajes y el turismo de Malasia de 1.331.000 empleos (el 11 por ciento del empleo total o uno de cada 8,4 empleos) en 2010 a 1.721.000 empleos (el 12 por ciento del empleo total o uno de cada 8,3 empleos) en 2020 <sup>14</sup>. Según el Ministro de Turismo de Camboya, en 2009 el número de turistas chinos aumentó el 14 por ciento, y los visitantes procedentes de Taiwán (China) aumentaron en un 34 por ciento <sup>15</sup>. Esas cifras muestran la importancia que tiene el turismo regional y nacional para la región de Asia y el Pacífico.

<sup>13</sup> Los datos no tienen en cuenta las diferentes metodologías de las organizaciones y, por consiguiente, pueden diferir.

<sup>14</sup> Véase: [http://www.wttc.org/eng/Tourism\\_Research/Economic\\_Research/Country\\_Reports/Malaysia/](http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/Malaysia/) y [http://www.wttc.org/eng/Tourism\\_Research/Economic\\_Research/Country\\_Reports/India/](http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Economic_Research/Country_Reports/India/) (consultado el 28 de junio de 2010).

<sup>15</sup> A. Frangos: «Asian consumers give region a lift», en *Wall Street Journal* (Europa), 15 de marzo de 2010.

---

#### 4.4. Turismo médico y de bienestar

- *Turismo de bienestar* significa «el conjunto de todas las relaciones y fenómenos que resultan de un viaje y la estancia de una persona cuya principal motivación es preservar o mejorar su salud»<sup>16</sup>.

Hoy día, el interés cada vez mayor en el estado físico, la prevención de enfermedades, el mantenimiento de una buena salud, los remedios y en los tratamientos alternativos de tipo *New Age* (Nueva Era) para aliviar diversos tipos de estrés son las motivaciones fundamentales de quienes acuden a los balnearios en todo el mundo. Según el *Global Spa Economy Study*, en Asia y el Pacífico había en 2007 21.566 balnearios con 363.649 empleados y unos ingresos de 11.380 millones de dólares de los Estados Unidos; ello significa que el crecimiento del sector de los balnearios en esa región era el más rápido del mundo<sup>17</sup>.

- El *turismo médico* se ha identificado como la práctica de viajar al extranjero para someterse a un tratamiento médico. En este concepto se incluye el uso de hospitales, clínicas y balnearios especializados en campos como la cirugía (por ejemplo, del corazón, del hígado, del riñón, de prótesis de articulaciones y ocular), los cuidados dentales, la cosmetología y la reeducación de pacientes que se recuperan de una enfermedad o una cirugía<sup>18</sup>. Además de costos más bajos, listas de espera más cortas y la posibilidad de que los pacientes combinen un tratamiento con el aprovechamiento de atracciones turísticas convencionales como el buen clima, la cocina regional, las actividades y la cultura locales, las posibilidades cada vez mayores de combinar una estancia médica con una estancia en un centro turístico para la convalecencia confieren importancia al turismo médico.

El turismo médico es una de las ofertas fundamentales de países como la India, Tailandia, Costa Rica, Colombia, Hungría, Polonia, Lituania, Letonia, Estonia, Malasia, Jordania, Túnez y Kenya. Se estima que en 2009 viajaron al extranjero 60.000 turistas británicos por motivos médicos, para recibir cuidados dentales (13 por ciento), cirugía cosmética (29 por ciento) u otras cirugías y tratamientos contra la esterilidad (28 por ciento)<sup>19</sup>. Se estima en 750.000 el número de estadounidenses que viajaron al extranjero por motivos médicos en 2007<sup>20</sup>. La India atrae numerosos «turistas médicos» de los Estados Unidos y del Reino Unido, y también pacientes de países vecinos como Bangladesh, China y el Pakistán. Según informó la Federación de Cámaras de Comercio e Industria de la India, se prevé que para 2012 el mercado del turismo médico aumentará de 22.200 millones de dólares de los Estados Unidos (el 5,2 por ciento del PBI) a

<sup>16</sup> H. Mueller y E. L. Kaufmann: «Wellness Tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry» en *Journal of Vacation Marketing* (Berna, Suiza, Research Institute for Leisure and Tourism, Universidad de Berna, 2001), vol. 7, núm. 1, págs. 5 a 17.

<sup>17</sup> S. Foster: Overview of the Asia-Pacific Spa Industry, *ITB Experts Forum Wellness*, 2010, pág. 1.

<sup>18</sup> P. Erfurt-Cooper, M. Cooper: «Development of the Health and Wellness Spa Industry», en *Health and Wellness Tourism Spas and Hot Springs* (Aspects of Tourism), No. 40, Bristol, Channel View Publications, 2009, pág. 7.

<sup>19</sup> Véase: <http://www.treatmentabroad.com/press/medical-tourism-facts/> (consultado el 5 de julio de 2010).

<sup>20</sup> Véase: <http://www.discovermedicaltourism.com/industry/>. No obstante, debe observarse que esas estadísticas se relacionan con el sector de la salud, el sector del transporte, así como el propio sector HRT (consultado el 5 de julio de 2010).

---

69.000 millones de dólares de los Estados Unidos (respectivamente el 6,2 y el 8,5 por ciento del PBI) <sup>21</sup>. Tailandia recibe hasta un millón de turistas médicos por año, Malasia más de 85.000 y Singapur tiene previsto atraer a un millón de pacientes extranjeros por año para 2012 <sup>22</sup>. El hospital Bumrungrad de Bangkok, en Tailandia, es un hospital privado que atiende a más de un millón de pacientes por año, de los cuales el 42 por ciento son pacientes internacionales procedentes de más de 190 países, y representan el 55 por ciento de los ingresos del hospital <sup>23</sup>.

En algunos países, los hospitales están vinculados a clínicas de bienestar, de manera que los pacientes pueden recibir una asistencia personal durante su recuperación al finalizar la hospitalización. Las calificaciones que exige esta nueva forma de turismo son poco claras, pero es probable que se requieran mejores competencias en materia de atención y que sea necesario adaptar las calificaciones de los servicios para responder a lo que esperan los turistas internacionales.

#### **4.5. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**

Para el desarrollo del turismo, es fundamental que el sector HRT disponga de infraestructuras de la información y la comunicación (TIC) eficaces y de alta velocidad, así como de aplicaciones informáticas. Las TIC permiten combinar la gestión de las relaciones con la clientela y la gestión de la cadena de suministro en un solo sitio, desde el que pueden realizarse diversas operaciones (selección del producto, pedido, envío, seguimiento, pago y notificación) mediante una herramienta única de uso fácil. Por último, las tecnologías de la información y la comunicación reducen los costos al permitir el contacto directo entre el proveedor y el consumidor y, asimismo, repercuten en el empleo debido al mantenimiento que requieren los equipos de las TIC.

Las empresas de turismo utilizan las TIC para la gestión de una serie de tareas que aumentan la eficacia de sus empleados en el lugar de trabajo, en particular las reservas en línea. Se prevé que el recorte de personal en los puestos de trabajo tradicionales (por ejemplo, recepción de hotel) contribuirá a reducir costos <sup>24</sup>. El personal que permanezca necesitará trabajar con nuevas tecnologías, como los dispositivos portátiles para ingresar los pedidos de los consumidores, además de llevar a cabo las tareas tradicionales (por ejemplo, prestación de servicios o toma de reservas). Esos cambios crean la necesidad de disponer de calificaciones en tareas múltiples, lo que a su vez implica la necesidad de adaptar los programas de formación.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha implicado asimismo cambios en la oferta y la demanda. Una consecuencia del uso creciente de las TIC es el aumento de una demanda de opciones flexibles e individualizadas y de una

<sup>21</sup> Véase: <http://www.who.int/bulletin/volumes/85/3/07-010307.pdf>.

<sup>22</sup> P. Erfurt-Cooper: «The Health and Wellness Concept: A Global Overview» (Universidad de Pensilvania, Filadelfia), 2009, pág. 44.

<sup>23</sup> Knowledge @ Wharton: «Bangkok's Bumrungrad Hospital: Expanding the Footprint of Offshore Health Care», 2 de septiembre de 2009, véase también: <http://knowledge.wharton.upenn.edu/category.cfm?cid=6>.

<sup>24</sup> OIT: *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*, Informe para el debate de la Reunión paritaria sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo, Programa de Actividades Sectoriales de la OIT (Ginebra, 2001).

---

información de calidad, lo que ha acarreado una personalización de los comportamientos relativos al ocio y el turismo. A través de las calificaciones sociales y económicas y las nuevas tecnologías (por ejemplo, las plataformas de los medios de comunicación sociales como Facebook, Twitter y los blogs), los usuarios pueden compartir información y conocer las calificaciones de distintos destinos, la calidad de servicio en hoteles y restaurantes, así como la situación medioambiental y social. Varios hoteles (por ejemplo, Marriott Hotels and Resorts, Ritz Carlton Hotels, Hyatt Hotels and Resorts) han reforzado su imagen de marca y se comunican directamente con sus clientes mediante la incorporación de vínculos en comunicados de prensa o a través de la promoción de nuevas ofertas integrales propuestas en Twitter<sup>25</sup>.

Algunos afiliados a la UITA han creado instrumentos en Internet que recomiendan o desaconsejan hoteles y restaurantes en función de su nivel de participación en la sostenibilidad. Esos instrumentos hacen hincapié en las condiciones del trabajo decente, en el alcance y el respeto de la negociación colectiva, así como en el respeto de la libertad sindical. El objetivo es aumentar el interés del consumidor por los derechos de los trabajadores cuando debe decidirse por un alojamiento determinado<sup>26</sup>. Además, el objeto del portal de Internet del Comité Sindical de Enlace de la Unión Europea para el Turismo (ETLC) es apoyar la presencia de los sindicatos en el sector del turismo, informando acerca de novedades y acontecimientos, así como brindando información sobre temas actuales de política que son de interés para los sindicatos del sector. Para ello, comunica su opinión y presenta documentos importantes, además de prestar asistencia para la creación de comités de empresa europeos<sup>27</sup>.

En los países desarrollados en particular, los usuarios recurren cada vez más a las TIC para obtener información sobre viajes y efectuar reservas con sistemas de distribución de viajes (véase el cuadro 10). Por ejemplo, desde 2000 Trip Advisor ha creado sitios en 17 países, que comprenden 121.000 propietarios inscritos, 6.600 listas comerciales, 455.000 hoteles y 964.000 restaurantes en 71.000 destinos; esos sitios proporcionan calificaciones tanto de las instalaciones como de la calidad de servicio<sup>28</sup>. Asimismo, priceline.com ha elaborado listas de más de 100.000 hoteles en más de 90 países<sup>29</sup>. El uso de redes sociales y motores de búsqueda brinda al sector la oportunidad de presentar una mayor cantidad de listas, lo que redundará en un aumento de la sensibilización y el aprecio de los usuarios. Una consecuencia importante de ello ha sido el cambio del papel que desempeñan las agencias de viaje y los departamentos de reservas de las principales empresas (líneas aéreas, empresas hoteleras). En muchos países el resultado de esos cambios ha sido una disminución considerable del empleo en esos sectores y el crecimiento de competidores nuevos basados en Internet. Sin embargo, en numerosos países en desarrollo, el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación es más limitado o es objeto de limitaciones impuestas por la fiabilidad de las fuentes de alimentación eléctrica o por obstáculos políticos y económicos.

<sup>25</sup> Véase: [http://inventorspot.com/articles/top\\_ten\\_hotel\\_brands\\_tweet\\_above\\_rest\\_30174](http://inventorspot.com/articles/top_ten_hotel_brands_tweet_above_rest_30174) (consultado el 30 de junio de 2010).

<sup>26</sup> Véase, por ejemplo: [www.fairhotels.ie](http://www.fairhotels.ie), <http://www.schystavillkor.se/>, <http://hotelworkersrising.org> (consultado el 20 de abril de 2010).

<sup>27</sup> Véase: <http://www.etlc-network.eu/> (consultado el 15 de marzo de 2010).

<sup>28</sup> C. Petersen: «If you ran the circus, Harnessing user-generated content & social media to transform the face of travel», ITB Berlín, 2010.

<sup>29</sup> *Neue Züricher Zeitung*, «Reisebüro als Rendite-Knüller», pág. 21, 21 de junio de 2010.

**Cuadro 10. Utilización de Internet para reservas turísticas en línea en determinados países, 2002-2008**  
(porcentaje de usuarios que encargaron el viaje y el alojamiento de sus vacaciones por Internet)

<b>País</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Alemania	3	5	6	10	21	23	22
Austria	1	3	3	3	7	8	11
Dinamarca	8	10	14	18	26	27	30
España	..	2	2	5	9	11	12
Finlandia	2	3	7	10	12	26	31
Francia	..	..	..	..	8	14	18
Irlanda	..	3	7	10	18	20	21
Islandia	..	14	24	31	39	40	38
Luxemburgo	5	9	19	17	21	24	27
Noruega	..	13	25	33	40	41	45
Países Bajos	5	6	2	15	21	25	26
Reino Unido	11	17	18	24	23	24	27
Suecia	8	12	..	16	18	28	27

Fuente: OCDE: «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», en *Tourism Trends and Policies 2010*, OCDE, 2010, pág. 38.

#### 4.6. Cambio climático

El futuro del sector del turismo depende de las condiciones climáticas y medioambientales. Éstas pueden tener graves repercusiones en la competitividad y la sostenibilidad de destinos muy dependientes del clima, ya que éste puede resultar un factor determinante en el momento de escoger el lugar de las vacaciones. De la demanda del turista — que puede desear sol, nieve, montaña o regiones con clima cálido — puede depender la duración y la calidad de la temporada turística<sup>30</sup>. Algunos centros turísticos necesitan más que otros tener esto en cuenta (por ejemplo, a causa del número cada vez mayor de huracanes en el Caribe y a lo largo de la costa de América del Norte, terremotos, inundaciones, sequías, ciclones y maremotos). Por ejemplo, en Fiji el crecimiento del nivel del mar puede significar una pérdida de infraestructura turística y repercutir seriamente en la industria y su empleo<sup>31</sup>.

Se estima que el turismo produce aproximadamente el 5 por ciento del total de las emisiones de carbono, principalmente debido al transporte de turistas (el 75 por ciento) y a su alojamiento (el 21 por ciento, más que nada debido a los sistemas de aire acondicionado y de calefacción) (véase el cuadro 11).

<sup>30</sup> OMT: *From Davos to Copenhagen and beyond: advancing tourism's response to climate change*, Background paper, OMT 2009, pág. 4.

<sup>31</sup> OIT: *Green jobs in the South Pacific: A preliminary study*, OIT, 2010.

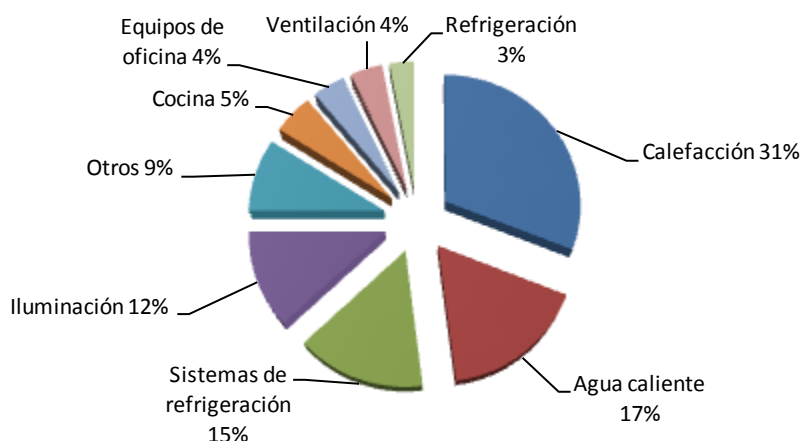
**Cuadro 11. Estimación de las emisiones de gases de efecto invernadero debidas al turismo mundial en 2005**

	CO <sub>2</sub>	
	Millones de toneladas	Parte del turismo (%)
Transporte aéreo	515	40
Transporte por carretera	420	32
Otros transportes	45	3
Alojamiento	274	21
Otras actividades	48	4
<b>Emisiones totales del turismo</b>	<b>1.302</b>	<b>100</b>
<b>Emisiones totales mundiales</b>	<b>26.400</b>	<b>-</b>
Parte del turismo en las emisiones totales mundiales (%)		4,9

Fuente: OMT y PNUMA, *Climate Change and Tourism, Responding to Global Challenges*, 2008, pág. 33.

Dentro del sector de los servicios, los hoteles figuran entre los cinco tipos de edificios que consumen más energía. En el gráfico 14 se ofrece un panorama del porcentaje de la energía consumida por los hoteles. Se ilustra claramente que el mayor consumo corresponde a los sistemas de calefacción, seguido de los de calentamiento del agua y de refrigeración.

**Gráfico 14. Consumo típico total de energía por uso final en hoteles**



Fuente: OMT, IH&RA, PNUMA y otros, <http://www.travelpromos.co.uk/unwto2/> (consultado el 26 de abril de 2010).

El sector se ha comprometido a responder a los cambios climáticos mediante la adaptación, la atenuación de sus efectos y el uso de nuevas tecnologías. Las PYME, a través de la adopción de tecnologías modernas con bajo consumo energético, pueden aumentar su competitividad y sostenibilidad a la vez que reducen sus emisiones de CO<sub>2</sub> y aumentan su nivel de responsabilidad social<sup>32</sup>. Según el plan de acción de la UE relativo a la energía, para el 2020 se podrá ahorrar el 30 por ciento de la energía utilizada en el sector terciario, incluidos los hoteles, combinando el 27 por ciento de los hogares, el 26 por

<sup>32</sup> Véase: OMT, IH&RA, PNUMA y otros, <http://www.travelpromos.co.uk/unwto2/> (consultado el 26 de abril de 2010).

---

ciento del transporte y el 25 por ciento de la industria manufacturera <sup>33</sup>. Para alcanzar este objetivo, se estimula a las PYME a que actualicen la formación, la información y el apoyo tecnológico que brindan a su personal. Mediante el uso de energías renovables y biocarburantes limpios y la realización de inspecciones de edificios, se podrían lograr importantes reducciones de las emisiones y la congestión. Según los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, los destinos turísticos y las partes interesadas podrían beneficiarse de esas nuevas oportunidades si se llevan a cabo de una manera sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental <sup>34</sup>. La finalidad del programa Soluciones Energéticas para Hoteles, creado en 2007 por la OMT, el PNUMA, la IH&RA y otros, es adaptar la actividad y los destinos del turismo a las condiciones del cambio climático para atenuar las emisiones de CO<sub>2</sub> y prestar apoyo a las inversiones en tecnologías de energía renovable y de mayor rendimiento energético. Este programa ayuda a las PYME a aumentar su competitividad y a mejorar su sostenibilidad, y proporciona información sobre las investigaciones y las innovaciones que realizan los proveedores de tecnología para crear nuevos productos <sup>35</sup>.

Además, los clientes se interesan cada vez más por los problemas relativos al medio ambiente, en particular el uso de productos con menor emisión de carbono, y buscan viajes organizados sostenibles que tengan en cuenta los problemas sociales y ambientales, los servicios del turismo «verde» y los principios del «ecoturismo» <sup>36</sup>. Los estudios indican que los consumidores que viajan se preocupan por el entorno local de su lugar de destino y prefieren gastar más en sus vacaciones si tienen la seguridad de que se garantiza a los trabajadores del sector condiciones laborales éticas en los lugares que han de visitar <sup>37</sup>.

Se necesitan más estudios para determinar si la reciente preferencia por el turismo nacional con respecto a los viajes al extranjero está relacionada con la crisis económica o si se la puede considerar como una tendencia importante motivada por cuestiones medioambientales, como el cambio climático.

Habida cuenta de las diversas situaciones mencionadas, el sector debe preparar a su fuerza de trabajo para que pueda responder a esos cambios y asegurarse de que ha comprendido la situación y dispone de las calificaciones necesarias.

<sup>33</sup> *Ibíd.*

<sup>34</sup> PNUMA/OMM/OMT: *Climate Change and Tourism, Responding to Global Challenges*, 2008, pág. 38.

<sup>35</sup> Véase: OMT, IH&RA, PNUMA: <http://hotelenergysolutions.net/>.

<sup>36</sup> Ecoturismo significa viajar de manera responsable a un lugar donde el medio ambiente está protegido y hacer un esfuerzo para que su impacto sea reducido y (a menudo) de pequeña escala.

<sup>37</sup> Angela Kalisch: *Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry*, Tourism Concern 2002. Una encuesta realizada en los Estados Unidos en 2005 indicaba que el 16 por ciento de los clientes escogieron alojarse en Kimpton Hotels & Restaurants debido a las prácticas de la empresa relativas al medio ambiente (Alex Kyriakidis, Julia Felton: *Too Hot to Handle? The Hospitality Industry Faces Up to Climate Change*, The Travel & Tourism Competitiveness Report 2008, Foro Económico Mundial, 2008, pág. 76).

En América Latina, la iniciativa «Redturs», lanzada en el año 2001, fue uno de los primeros emprendimientos que contó con el apoyo de la OIT para la creación de empleos verdes. Redturs ayuda a las comunidades rurales e indígenas a promover el turismo y la ecoempresa, de formas que protegen su patrimonio cultural, los recursos naturales, las costumbres y el desarrollo económico de estas comunidades, a la vez que las ayuda a mantener su cohesión social y su identidad. El proyecto procura generar oportunidades de empleo decente para mujeres y hombres pertenecientes a comunidades ubicadas, con frecuencia, en áreas remotas, con escasas oportunidades de desarrollo. Al amparo del Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169) de la OIT, Redturs promueve los derechos fundamentales de estos pueblos y provee servicios de desarrollo empresarial, tales como acceso a la información, a los mercados, a la capacitación y al intercambio de experiencias. Redturs ayuda a fortalecer los vínculos entre empresas que forman redes (grupos, asociaciones, cooperativas) y que operan en distintas comunidades. En cuanto al desarrollo de la cadena de valor, Redturs posibilita que los grupos comunitarios adopten un papel más activo en la concepción, la organización y el funcionamiento de ecoempresas. De esta forma, les da acceso al extremo más rentable de la actividad empresarial, que además ofrece oportunidades de aprendizaje y modernización. Con la asistencia de la OIT, se han formado 300 destinos comunitarios en 13 países de América Latina. Estos avances facilitan el desarrollo rural, el acceso a ingresos suplementarios para reducir la pobreza, y el incremento de la iniciativa empresarial <sup>38</sup>.

#### 4.7. Diversificación de los productos turísticos

Todos los sectores del turismo contemporáneo son dinámicos, y están en constante cambio y evolución. La dinámica del cambio en este sector no es algo nuevo, y puede observarse en su historia reciente. Entre los ejemplos, por no citar más que algunos, figuran el desarrollo de la restauración rápida, la creación de la primera cadena de hoteles estandarizados y el crecimiento de las categorías económicas de alojamiento y transporte aéreo. A ese respecto, el sector no difiere de otros sectores de la economía de consumo. Los cambios han sido particularmente importantes durante el decenio pasado con respecto a la gama de productos y servicios ofrecidos en hoteles y restaurantes, lo que a su vez ha tenido repercusiones considerables en las prácticas y relaciones en el lugar de trabajo. Entre los cambios fundamentales en este contexto figuran: la creciente importancia de la competitividad financiera y de la explotación en el sector formal, a menudo multinacional, tanto en el plano de la empresa como del lugar de destino; las dificultades para mantener la coherencia en lo que se refiere a las normas nacionales e internacionales relativas al funcionamiento, el servicio, el empleo y la ética; la importancia permanente de las PYME dentro del sector en todos los países, muchas de las cuales operan de manera contraria a los numerosos mecanismos de respuesta para el cambio que emplean las cadenas multinacionales (por ejemplo, las decisiones no siempre se toman en función de los imperativos financieros; a menudo, las relaciones entre las partes interesadas están determinadas por motivos personales y no por consideraciones de organización; a veces las normas se aplican al cliente individual de manera personalizada e idiosincrásica; el empleo y las oportunidades en el lugar de trabajo pueden depender de vínculos tradicionales y familiares más que de criterios profesionales objetivos).

En diferentes regiones han aparecido nuevas formas de productos y de demandas. Según la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA), América Latina proporciona un buen ejemplo regional de cómo, siguiendo la demanda del consumidor, el cambio ha repercutido en el sector. Como las PYME suministran la mayoría de los productos y los clientes exigen niveles de servicio y mediación adicionales, se planteó la cuestión de saber qué grado de calificación se requería para brindar esos niveles más altos de calidad de servicio. En algunos países se ha planteado el problema de la ausencia de marco jurídico para los «nuevos productos», como

<sup>38</sup> OIT. *Empleos verdes: ¡Mejoremos el clima para la igualdad de género también!* Folleto de información de GÉNERO, 2009.



---

la definición del régimen jurídico de las cadenas de bajo costo como albergues u hoteles económicos, los productos de costo elevado y de lujo como los hoteles boutique o lodges, los de propiedad privada que constan de bungalows, chalets, residencias u hoteles en condominio, así como los balnearios y residencias medicalizadas. A consecuencia de ello, se considera que esos «nuevos productos» pueden representar una competencia desleal para la industria hotelera «tradicional». La Organización Internacional de Normalización (ISO) trata esta problemática en colaboración con distintas organizaciones internacionales, tanto gubernamentales como no gubernamentales, para establecer normas y aclarar los términos relativos a los diversos sectores. Por ejemplo, en 2003 la ISO publicó un documento con la definición de diversos términos correspondientes al sector HRT que abarcaba el alojamiento, los servicios y los cuidados corporales <sup>39</sup>. Otra opción para tratar esta cuestión puede ser la utilización de los principios que figuran en el Convenio de la OIT sobre las condiciones de trabajo en hoteles y restaurantes (véase el anexo V). La finalidad de este Convenio es establecer normas generales sobre las condiciones de trabajo aplicables a hoteles, restaurantes y establecimientos similares, de manera que los países que lo hayan ratificado <sup>40</sup> puedan adoptar leyes nacionales apropiadas que se apliquen a todos los tipos de establecimientos, ya sean tradicionales o de un nuevo tipo.

Es indudable que, a escala mundial, el sector ofrece a sus consumidores una gama de productos y servicios cada vez más amplia. Muchos hoteles se han convertido en centros complejos con actividades múltiples en los que coexisten el alojamiento tradicional con una serie de actividades de esparcimiento y deporte, conferencias, convenciones (RICE), juegos, venta al por menor y viajes. En esos centros turísticos, puede que una única empresa sea propietaria y administradora; pero también puede haber una combinación de proveedores de servicios especializados, incluidas marcas comerciales de alta calidad. Esos elementos van a tener una gran influencia en las consideraciones relativas al lugar de trabajo.

#### **4.8. Repercusiones en el desarrollo de los recursos humanos, las competencias y el desarrollo de las calificaciones**

Los cambios demográficos tienen una gran influencia en la diversificación y los nuevos productos turísticos. A escala europea, se ha observado una tendencia creciente hacia ocupaciones nuevas e híbridas, que refleja la naturaleza de esos nuevos productos ofrecidos por el mercado y el papel cada vez mayor de las técnicas de la información y de la comunicación. A raíz de ese cambio, existe una generación de consumidores mejor informados y con conocimientos informáticos que pueden aprovechar las ventajas de las TIC para buscar destinos más sostenibles y respetuosos del medio ambiente. A consecuencia de ello, la demanda de productos del turismo verde seguirá creciendo. El cambio demográfico o generacional también ha repercutido en el acceso a la información y en su utilización. Los pedidos de los consumidores son más urgentes y esperan siempre respuestas rápidas y satisfactorias <sup>41</sup>. Con la generalización de la utilización de las TIC, también han cambiado las funciones de los servicios de organización de viajes en grupo. Los futuros estudios sobre el impacto de las TIC en esos servicios ayudarán a elaborar

<sup>39</sup> ISO: *Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology*, International standard, ISO 18513, Ginebra, 2003.

<sup>40</sup> En particular la República Dominicana, México y el Uruguay en la región de América Latina.

<sup>41</sup> IH&RA: *Visioning the Future – Major Forces driving Change in the Global Hospitality Industry*, 2000.

---

programas avanzados de capacitación para que los trabajadores se adapten a las nuevas tecnologías.

La mayor demanda de turismo de bienestar y de turismo médico, así como el uso generalizado de las TIC, crean la necesidad de poder realizar tareas múltiples, algo que existe desde hace tiempo en el sector de las PYME. En lugar de funcionar en el contexto del turismo tradicional (por ejemplo, la combinación del servicio de limpieza y de comidas) las calificaciones múltiples pueden ejercerse en trabajos relativos a ámbitos como el estado físico, la belleza y los cuidados dirigidos más particularmente a la clientela femenina. Por consiguiente, el turismo de bienestar y el turismo médico exigen que el personal del sector HRT posea calificaciones específicas. Los hoteles vinculados con hospitales o balnearios necesitarán personal con conocimientos en materia de servicios médicos y de bienestar, respectivamente. Respecto a las TIC, en todos los ámbitos del sector se espera que todos los empleados, además de realizar sus tareas principales, puedan manejar eficazmente esas nuevas tecnologías. Se confía en que, en última instancia, sean capaces de adaptarse a las TIC, y de adoptarlas en todos los aspectos de su trabajo.

Se han planteado inquietudes acerca de las consecuencias de esas nuevas exigencias de conocimientos y calificaciones en el sector. ¿Será necesario recurrir a la contratación externa para adaptar las calificaciones de los empleados a las nuevas demandas? ¿Se necesitarán formadores profesionales especializados en medicina y en bienestar para capacitar al personal? Algunos trabajadores se adaptan fácilmente a las tareas múltiples, mientras que para otros esa transición resulta difícil <sup>42</sup>. Como actualmente los clientes esperan ser atendidos por personal altamente calificado y motivado, la formación permanente y el desarrollo de las calificaciones resultan necesarios en todas las actividades del sector. Esas calificaciones que requiere el sector son transversales (por ejemplo, idioma y comunicación, orientación al cliente, TIC). El fomento de las aptitudes de los trabajadores mediante una formación y una capacitación de calidad y de carácter múltiple, junto con un aprendizaje permanente, son elementos importantes para ayudar tanto a los trabajadores a encontrar un buen empleo como a las empresas a encontrar trabajadores competentes que puedan responder a las demandas de los clientes. Además, la demanda de otros sectores de la economía que ofrecen mejores condiciones de trabajo puede facilitar la movilidad y ser una de las causas de la elevada tasa de renovación de personal en el sector.

No obstante, el elevado número de PYME en el sector del turismo representa un desafío para el desarrollo de calificaciones en materia de calidad y nuevos productos. Un ejemplo es el pasaporte europeo de calificaciones y competencias para el sector de la hostelería, que está siendo desarrollado por los interlocutores sociales europeos del sector de la hotelería y la restauración, EFFAT y HOTREC, en el marco de su diálogo social sectorial. Gracias a este pasaporte, los trabajadores podrán documentar sus calificaciones y competencias adquiridas mediante la educación, la formación profesional y la formación en el lugar de trabajo, y los empleadores podrán evaluar las calificaciones y la experiencia de los candidatos de sus propios países y de otros países de la UE. Por consiguiente, facilitará la movilidad profesional y equilibrará la oferta y la demanda de empleo en el sector de la hotelería y la restauración en Europa. En 2011 se pondrá a prueba el pasaporte en cuatro países seleccionados de Europa.

<sup>42</sup> Neil Salerno: «Hotel Management Strategies for Tough Times», en Hotel Online, septiembre de 2009.

---

## 5. Turismo sostenible y diálogo social

En el siguiente capítulo se analizará el turismo sostenible y sus consecuencias para la hotelería y el turismo, así como para el diálogo social en el sector.

### 5.1. Sostenibilidad: la clave para el crecimiento económico, la creación de empleo y el trabajo decente

#### *Desarrollo sostenible*

En 1987 la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (la Comisión Brundtland), definió el desarrollo sostenible como aquel «que satisface las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades»<sup>1</sup>.

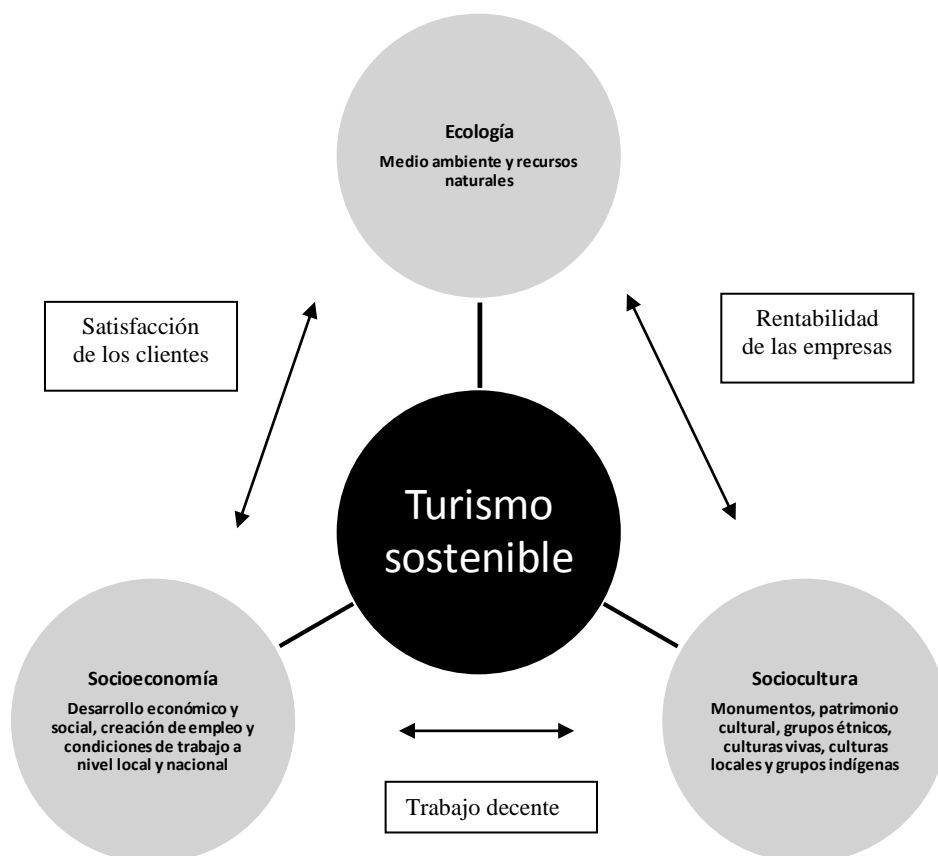
#### *Turismo sostenible*

El turismo sostenible consta de tres pilares: la justicia social, el desarrollo económico y la integridad ambiental (véase la figura 15)<sup>2</sup>. Tiene por objeto fomentar la prosperidad local mediante la maximización de la contribución del turismo a la prosperidad económica del lugar de destino, incluido el gasto realizado por los turistas que se retiene a nivel local. Debería generar ingresos y empleo decente para los trabajadores sin afectar al medio ambiente y la cultura del punto de destino de los turistas y garantizar la viabilidad y competitividad de los lugares de destino y las empresas para que sigan prosperando y generando beneficios a largo plazo. A este respecto, el desarrollo debería ser una experiencia positiva para la población local, las empresas de turismo, los trabajadores y los propios turistas. No obstante, el influjo de turistas afecta las culturas locales, tanto positiva como negativamente. Lo cierto es que la exposición a otras culturas y normas puede crear conciencia y tolerancia, pero también tensión y desconfianza.

<sup>1</sup> La sostenibilidad surgió como «ecodesarrollo» en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano celebrada en Estocolmo en 1972. En 1992, en la Cumbre para la Tierra celebrada en Río de Janeiro (también conocida como Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo) se debatieron los problemas de la equidad social, el desarrollo económico y la protección del medio ambiente. El Programa 21, un plan de acción mundial, subrayó que la coordinación transversal y la integración de las cuestiones ambientales y sociales son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible. En 2002 se celebró la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en Johannesburgo con el objeto de reducir la pobreza, mejorar la vida de las personas y conservar los recursos naturales en un mundo cuya población es cada vez mayor.

<sup>2</sup> A. Kalisch: *Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry*, Tourism Concern, 2002; Graeme Buckley, J. M. Salazar-Xirinachs, M. Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, OIT (Ginebra, 2009), pág. xxii.

Gráfico 15. Componentes del desarrollo sostenible



Fuente: Diagrama preparado por la OIT sobre la base de *Tourism and Sustainable Development*, Klaus Langenfeld, proyecto sectorial del Organismo Alemán para la Cooperación Técnica (GTZ), Feria Internacional del Turismo, Berlín, 2009.

Según la OMT, el turismo sostenible debe «dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica; respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural; y asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza»<sup>3</sup>.

La UITA refuerza la idea de que, a fin de lograr el turismo sostenible, debe tenerse en cuenta su dimensión social, incluido el empleo. Deben promoverse los aspectos clave del trabajo decente, entre otros la negociación colectiva, el derecho a la información y la consulta, y la igualdad de oportunidades. Los gobiernos pueden utilizar el Convenio núm. 172 y la Recomendación núm. 179 de la OIT como modelos para obtener

<sup>3</sup> PNUMA/OMT: *Por un turismo más sostenible – Guía para responsables políticos*, PNUMA/OMT (Ginebra, 2005).

---

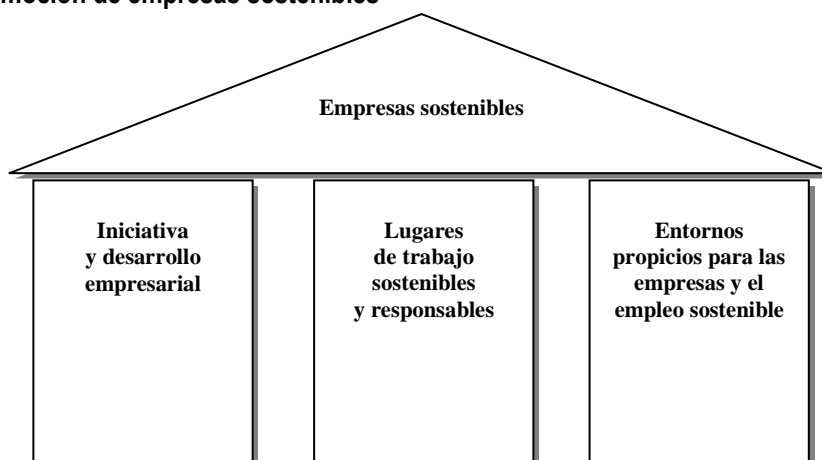
reconocimiento por parte de sus comunidades locales, que pueden contribuir al turismo y ayudar a conservar la economía y los productos locales <sup>4</sup>.

La OIT y la IH&RA firmaron una declaración conjunta sobre turismo y empleo (enero de 2010) en referencia al Pacto Mundial para el Empleo de la OIT de junio de 2009 (véase el anexo IV). La declaración resalta la importancia del trabajo decente y productivo en las empresas sostenibles que garanticen la seguridad laboral, la igualdad y la dignidad humana. Para ello, los interesados y los empleadores deben colaborar a fin de mejorar las condiciones de trabajo, lo que sigue siendo una preocupación permanente <sup>5</sup>.

### **Promoción de empresas sostenibles**

Una empresa sostenible es aquella que no afecta negativamente al medio ambiente, la comunidad, la sociedad o la economía mundiales o locales. Es una fuente clave de crecimiento, creación de riqueza, empleo y trabajo decente; una empresa sostenible tiene en cuenta las repercusiones diferenciadas de sus políticas y prácticas en los hombres y las mujeres. La cooperación entre los gobiernos, las empresas, los trabajadores y la sociedad es necesaria para promover las empresas sostenibles y garantizar la calidad del empleo de forma sostenible. La competitividad y capacidad de las empresas en este entorno de rápida globalización depende de la confianza mutua, el respeto, la no discriminación y las relaciones laborales armoniosas entre los trabajadores y los empleadores. Los trabajadores capacitados y satisfechos con su entorno de trabajo obtendrán mejores resultados, tanto en relación con el rendimiento de la empresa como en su participación en cuestiones sociales y ambientales. La capacidad a largo plazo significa que la gestión de las empresas debería basarse en los tres pilares de la sostenibilidad, permitiendo a las empresas crear riqueza y trabajo decente (véase el gráfico 16).

**Gráfico 16. Promoción de empresas sostenibles**



<sup>4</sup> UITA, HRCT: Grupos directivos, *Examen de las actividades de los Grupos de Trabajo 2008-2010*. Reunión del Comité del Grupo Profesional HRCT, Estambul, 17 y 18 de mayo de 2010.

<sup>5</sup> La IH&RA forma parte de la Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible (Alianza GSTC), una coalición integrada por más de 40 organizaciones destinada a promover la comprensión del turismo sostenible y la adopción de valores universales relativos al turismo sostenible sobre la base de criterios de turismo sostenible para la planificación sostenible eficaz, la maximización de los beneficios económicos y sociales para la comunidad local, el perfeccionamiento del patrimonio cultural y la reducción de las consecuencias negativas del turismo en el medio ambiente (véase además el sitio [http://www.hotelinteractive.com/article\\_print.aspx?articleID=14711](http://www.hotelinteractive.com/article_print.aspx?articleID=14711)).

---

Invertir en los trabajadores incluye la realización de actividades de capacitación y la promoción de entornos de trabajo decente y eficaz, centrándose en las dimensiones humanas de la productividad y la competitividad. Las empresas sostenibles también impiden el trato desigual en el trabajo por razones de género o grupo étnico; deberían fomentarse la no discriminación y la equidad <sup>6</sup>. Estos principios pueden suponer importantes exigencias en materia de capacitación para muchas PYME del sector de la hotelería, la restauración y el turismo, que pueden carecer de la capacidad de recursos humanos para poner en práctica estos principios de forma equitativa y transparente.

El Programa de desarrollo de empresas sostenibles de la OIT, basado en las conclusiones de la discusión de la Conferencia Internacional del Trabajo de 2007 sobre la «promoción de empresas sostenibles», es un elemento clave del Programa Global de Empleo, el pilar relativo al empleo del Programa de Trabajo Decente, y ofrece orientación para alcanzar el empleo productivo y pleno y el trabajo decente <sup>7</sup>. Los principios en que se sustenta el Programa ponen en tela de juicio las prácticas tradicionales y la percepción pública del trabajo en la industria de la hotelería, la restauración y el turismo en todo el mundo, especialmente en el contexto de las PYME.

El programa de asistencia mundial de Promoción de Empresas Competitivas y Responsables (PECR), elaborado por la OIT, tiene por objeto ayudar a las PYME a ser más sostenibles por medio del aumento de la transparencia, la productividad y la competitividad y a ofrecer empleo más sostenible y decente. El PECR se ha puesto en práctica en seis países (China, India, Indonesia, Colombia, Ghana y Sudáfrica).

La Declaración sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008) tiene por objeto aumentar la capacidad de la OIT para promover su Programa de Trabajo Decente y responder de forma eficaz a los desafíos crecientes que plantea la globalización. La libertad sindical, el derecho a la negociación colectiva y la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación son los principios fundamentales de la Declaración. Como en otros casos, su aplicación presenta problemas estructurales y de organización en varias esferas del sector. Además, la Declaración ofrece a la OIT una herramienta para impulsar la promoción de una globalización equitativa basada en el trabajo decente. También asigna a los mandantes de la OIT la responsabilidad fundamental de incorporar la política de la OIT sobre una estrategia mundial e integrada para la aplicación del Programa de Trabajo Decente en sus propias políticas sociales y económicas <sup>8</sup>. Asimismo, la Conferencia Internacional del Trabajo de 2009 aprobó una resolución sobre la igualdad de género como eje del trabajo decente, que ofrece una guía para incorporar una perspectiva de género en los cuatro pilares del Programa de Trabajo Decente.

El entorno para el desarrollo de empresas sostenibles debe tener en cuenta condiciones esenciales que dependen de los contextos de desarrollo, culturales y socioeconómicos. El anexo VII detalla las condiciones para el desarrollo de empresas sostenibles en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo.

<sup>6</sup> G. Buckley, J. M. Salazar-Xirinachs, M. Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, OIT, Ginebra, 2009, pág. 173.

<sup>7</sup> Véase <http://www.ilo.org/empent/Aboutus/lang--es/index.htm> (consultado el 11 de mayo de 2010).

<sup>8</sup> [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Press\\_releases/lang--en/WCMS\\_094186/index.htm#1](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--en/WCMS_094186/index.htm#1) (consultado el 11 de mayo de 2010).

---

Según los estudios de la OIT, la mayoría de las cadenas hoteleras internacionales han reconocido la importancia de las políticas sociales. Han establecido estructuras de gestión de los recursos humanos, incluida una amplia gama de políticas e iniciativas, como la capacitación y formación del personal. No obstante, algunos de sus principales problemas son mantener un enfoque mundial coherente de las prácticas de recursos humanos y aplicar eficazmente normas adecuadas en este ámbito en sus relaciones con sus franquicias y las cadenas de empleo ocasional, estacional, permanente, a tiempo completo o a tiempo parcial<sup>9</sup>.

## **5.2. Responsabilidad social de las empresas y acuerdos marco internacionales**

En esta sección se abordarán dos conceptos clave que subrayan la buena gestión del medio ambiente natural y social. Se trata de la responsabilidad social de las empresas (RSE) y los acuerdos marco internacionales (AMI). Estos últimos son el resultado de la negociación entre las empresas transnacionales y los sindicatos a nivel mundial (las federaciones sindicales internacionales). En cambio, la RSE es una iniciativa voluntaria dirigida por las empresas<sup>10</sup>.

### ***Responsabilidad social de las empresas***

Los programas de RSE surgieron como forma de que las empresas pudieran tener en cuenta las repercusiones de sus operaciones en la sociedad y reafirmar determinados principios y valores en el marco de sus propios procesos e interacciones con los interesados externos. Las empresas son responsables de sus productos y servicios y de las condiciones en que los producen. Las iniciativas de RSE van más allá de los requisitos jurídicos o contractuales mínimos, aunque no reemplazan la función del gobierno, la negociación colectiva ni las relaciones de trabajo eficaces<sup>11</sup>. La transparencia y la rendición de cuentas son factores esenciales de la RSE. Varias organizaciones han establecido principios relacionados con la RSE que abarcan, entre otras cosas, las responsabilidades ambientales y sociales (véase el cuadro 12).

<sup>9</sup> J. Boardman, 2008, *op. cit.*

<sup>10</sup> Informe del Director General: *La igualdad en el trabajo: Afrontar los retos que se plantean*, Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (Ginebra, marzo de 2006, GB.295/MNE/2/1), pág. 105.

<sup>11</sup> La RSE se ha convertido en una herramienta fundamental para modificar las prácticas de gestión desde principios de la década de 1990, un período durante el cual se redujo la confianza pública en las normas y el comportamiento ético de las empresas y aumentó el interés de los consumidores en este tipo de normas y conductas.

---

## Cuadro 12. Principales esferas de la responsabilidad social de las empresas

---

1	<b>Rendición de cuentas</b> Incluidos la participación de los interesados, la presentación de informes sobre cuestiones relacionadas con el medio ambiente y los derechos humanos, el desempeño en relación con las normas
2	<b>Conducta empresarial</b> La conducta competitiva, la corrupción, los sobornos, los derechos de propiedad intelectual, las actividades políticas, la información de dominio privado
3	<b>Participación de la comunidad</b> El desarrollo económico de la comunidad, el empleo de trabajadores locales o subutilizados, la filantropía
4	<b>Gobernanza empresarial</b> Los derechos de los accionistas, la conducta de las juntas ejecutivas
5	<b>Medio ambiente</b> El principio de precaución, la relación insumo-producto, la participación de los accionistas, la capacitación del personal, los sistemas de gestión, las políticas públicas, el desarrollo sostenible
6	<b>Derechos humanos</b> Los derechos de los pueblos indígenas, la salud y la seguridad, el trabajo infantil y el trabajo forzoso, la libertad sindical, los salarios y las prestaciones, las condiciones de trabajo, la disciplina
7	<b>Mercado y consumidores</b> La comercialización y la publicidad, la calidad y/o seguridad de los productos, la privacidad del consumidor
8	<b>Lugar de trabajo y empleadores</b> La no discriminación, la capacitación, el acoso y el abuso, la reestructuración, el cuidado de los niños y las personas de edad, las licencias de maternidad y paternidad

Fuente: A. Kalisch: Corporate Futures, Social Responsibility in the Tourism Industry, Tourism Concern, Londres, 2002.

---

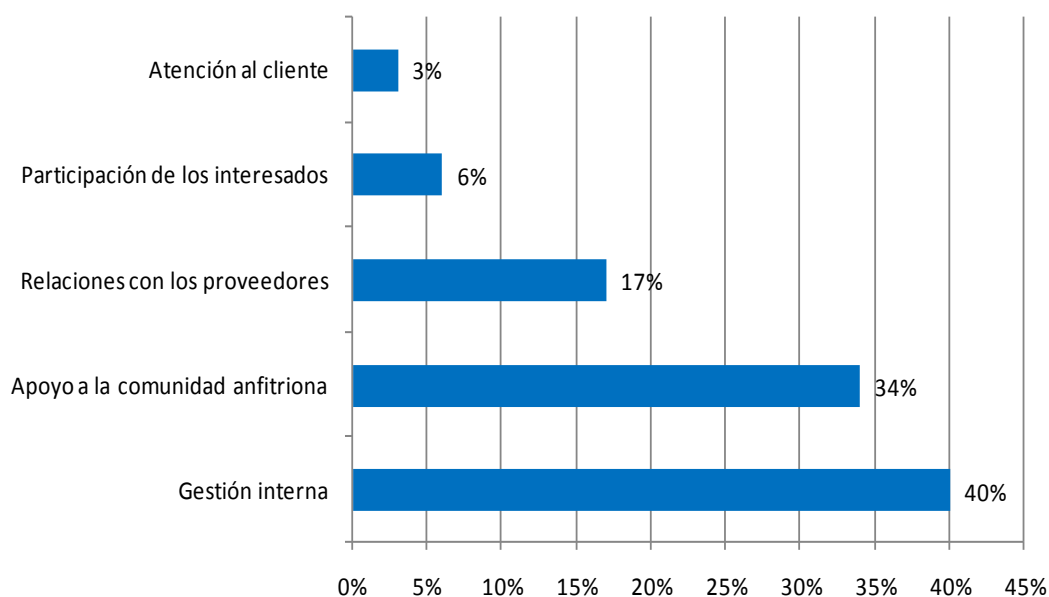
La RSE tiene por objeto generar valor sostenible y beneficios de largo plazo para todos los interesados. La RSE consiste en la integración de objetivos económicos, sociales y ecológicos en la estrategia comercial de una empresa <sup>12</sup>. Las principales cadenas hoteleras han reconocido que adoptar una política social sólida es conveniente desde el punto de vista comercial. Además, han subrayado la importancia de contar con trabajadores calificados, motivados y satisfechos, dado que sus empleados son las personas que más interactúan con los clientes. Así pues, Accor ejecuta programas de capacitación de empleados destinados a desarrollar nuevas aptitudes y establecer nuevas categorías de empleo en esferas como la gestión de los ingresos, la gestión de activos, la gestión empresarial o de las relaciones con los clientes, y nuevas tecnologías para servicios en los hoteles; se trata de un sólido enfoque práctico en materia de gestión destinado a mejorar el sentido de todos los puestos de trabajo, optimizar la calidad de la atención al cliente y retener a los empleados. La cadena también ejecuta programas de perfeccionamiento de las competencias e iniciativas de empoderamiento y reconocimiento de los empleados y genera oportunidades de movilidad del personal. Muchas empresas, como Rezidor, Four Seasons y Hilton, han adoptado medidas semejantes relacionadas con la capacitación y el desarrollo de aptitudes <sup>13</sup>. El gráfico 17 muestra los porcentajes relativos a las principales esferas en que las empresas turísticas, incluidos los hoteles, ejecutan iniciativas de RSE.

<sup>12</sup> Centro de ecología y desarrollo, Tourism Watch, Asociación para la Cooperación con el Sur, *Corporate Social Responsibility: A Global Responsibility of the Tourism Industry*, 2006, [http://www.kate-stuttgart.org/content/e825/e1463/e4598/e4603/CSR-Broschre\\_ENGLISCH\\_ger.pdf](http://www.kate-stuttgart.org/content/e825/e1463/e4598/e4603/CSR-Broschre_ENGLISCH_ger.pdf) (consultado el 24 de marzo de 2010).

<sup>13</sup> ACCOR, *Annual Report 2008*, puede consultarse en [http://www.accor.com/fileadmin/user\\_upload/Contenus\\_Accor/Commun/pdf/EN/ACCOR\\_RA2008\\_EN.pdf](http://www.accor.com/fileadmin/user_upload/Contenus_Accor/Commun/pdf/EN/ACCOR_RA2008_EN.pdf); Rezidor, *Responsible Business*



**Gráfico 17. Esferas en que se ejecutan iniciativas de RSE**



Fuente: Gráfico elaborado por la OIT, sobre la base de CSR in Tourism Study. Tourism and the Millennium Development Goals, OMT, Madrid, 2010, pág. 11.

Aunque el marco de RSE permite a los directores de las empresas combinar el «valor de la responsabilización a largo plazo» con el éxito comercial, la RSE aún es débil en la mayoría de los sectores de la industria del turismo <sup>14</sup>.

### **Acuerdos marco internacionales**

Los AMI son instrumentos mundiales utilizados para garantizar que los lugares de destino de las empresas cumplan las normas internacionales del trabajo fundamentales. Inicialmente se utilizaba el término «acuerdos marco internacionales» para diferenciar los acuerdos entre una empresa y un sindicato de los códigos de conducta voluntarios adoptados por las empresas que deseaban poner de manifiesto su compromiso con la RSE. Los códigos de conducta son iniciativas unilaterales adoptadas y controladas por una empresa. La mayoría de los AMI incluye procedimientos para que los signatarios elaboren normas de aplicación y control. En última instancia, los AMI ofrecen una forma de promover el diálogo social y mejorar las condiciones de los trabajadores y los sindicatos.

Los AMI se basan en las normas fundamentales del trabajo <sup>15</sup>, como el fomento de las oportunidades para que las mujeres y los hombres tengan trabajo decente en condiciones

*Report 2009*, pág. 15; OIT/ACTRAV: *The IUF and TNC's in Tourism*, diciembre de 2009; <http://www.hiltonworldwide.com/index.htm>; [http://www.hilton.co.uk/ts/en\\_GB/hotel/content/EDNGRHN/media/pdf/EDNGRHN\\_Hilton\\_Edinburgh\\_Grosvenor\\_sustainability01\\_download\\_2.pdf](http://www.hilton.co.uk/ts/en_GB/hotel/content/EDNGRHN/media/pdf/EDNGRHN_Hilton_Edinburgh_Grosvenor_sustainability01_download_2.pdf), <http://www.hiltonworldwide.com/aboutus/sustainability.htm>, <http://www.fourseasons.com/> (consultado el 15 de abril de 2010).

<sup>14</sup> J. Boardman, 2008, *op. cit.*

<sup>15</sup> Los convenios fundamentales de la OIT son: el Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), el Convenio sobre la abolición del

---

de libertad, equidad, seguridad y dignidad. Los AMI también pueden utilizarse como instrumentos para poner en práctica los principios laborales del Pacto Mundial y mejorar las relaciones laborales <sup>16</sup>. La mayoría de ellos hacen referencia a los Convenios núms. 87 y 98 de la OIT en relación con la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva y al Convenio núm. 135 sobre la no discriminación contra los representantes de los trabajadores. Generalmente, los AMI hacen referencia a los Convenios núms. 29, 105, 100 y 111 de la OIT sobre la abolición del trabajo forzoso y la discriminación en el empleo y la igualdad de remuneración por un trabajo de igual valor, así como a los Convenios núms. 138 y 182 sobre la eliminación del trabajo infantil. Una limitación de los AMI en el contexto del sector de la hotelería, la restauración y el turismo es que pocos tienen por objeto garantizar salarios y condiciones de trabajo decentes y entornos seguros e higiénicos. A nivel mundial no hay mecanismos para hacer cumplir los AMI. Su aplicación efectiva depende de la capacidad de los directores de las empresas para colaborar o de la capacidad de los sindicatos para resolver las reclamaciones contra las organizaciones.

A pesar de que en algunas cadenas hoteleras internacionales la estructura de las relaciones laborales es cada vez más formal en varios niveles de la organización, pocas cadenas han establecido acuerdos internacionales con la UITA. Por ejemplo, en relación con los AMI, en 1995 se estableció un acuerdo sobre derechos sindicales entre la UITA y el grupo Accor (véase el anexo VIII). En 2004, el Club Méditerranée, la UITA y la EFFAT firmaron un AMI relativo al respeto de los derechos fundamentales en el trabajo en relación con todas las actividades del Club Méditerranée para empleados migratorios en Europa, en Turquía y en algunos países africanos (véase el anexo VIII), renovado y actualizado en julio de 2009. Los trabajadores y las federaciones sindicales internacionales han expresado su preocupación por el reducido número de AMI en una industria de uso intensivo de mano de obra como el sector de la hotelería, la restauración y el turismo <sup>17</sup>. La UITA ha reconsiderado su enfoque y adoptado una política destinada a dar más contenido e importancia práctica a los AMI en esas empresas.

### **5.3. Instrumentos internacionales destinados a promover el turismo sostenible**

Existe una amplia gama de instrumentos y acuerdos internacionales destinados a promover el turismo sostenible, que tienen claras consecuencias en el empleo y el trabajo decente. Incluye una serie de medidas que, de adoptarse universalmente, abordarían muchos de los problemas que se presentan en la práctica en relación con las condiciones de trabajo y los niveles de remuneración en las industrias del sector de la hotelería, la restauración y el turismo tanto en los países desarrollados como los países en desarrollo.

En 1977 la OCDE adoptó las Líneas directrices para las empresas multinacionales (revisadas en 2000), que incluían recomendaciones de los gobiernos para las empresas multinacionales con sede en los países miembros. En mayo de 2010, 42 gobiernos se comprometieron a aplicar esas Directrices que enuncian principios y normas de carácter

trabajo forzoso, 1957 (núm. 105), el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), el Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138) y el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182).

<sup>16</sup> Véase: [http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global\\_Framework\\_Agreements.html](http://www.unglobalcompact.org/Issues/Labour/Global_Framework_Agreements.html) (consultado el 13 de julio de 2010).

<sup>17</sup> Véase además: [http://www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=163&view\\_records=1&en=1](http://www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=163&view_records=1&en=1); [http://www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=2516&view\\_records=1&en=1](http://www.iuf.org/cgi-bin/dbman/db.cgi?db=default&ww=1&uid=default&ID=2516&view_records=1&en=1) (consultado el 15 de marzo de 2010); Boardman, 2008, *op. cit.*

---

voluntario para una práctica comercial responsable de conformidad con las leyes aplicables. Sus principales objetivos son garantizar que las operaciones de las empresas sean coherentes con las políticas gubernamentales, aumentar la confianza mutua entre las empresas y las sociedades en que operan, ayudar a la creación de un entorno propicio para la inversión extranjera y fortalecer las contribuciones de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible. Además, incluyen recomendaciones sobre cuestiones como las prácticas de empleo y de relaciones laborales, los derechos humanos, el medio ambiente, la divulgación de información, la lucha contra el soborno, los intereses del consumidor, la ciencia y la tecnología, la competencia y la tributación <sup>18</sup>.

En 1977 también se aprobó la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT (Declaración sobre las Empresas Multinacionales), revisada en 2006 <sup>19</sup>. Incluye principios que proponen directrices para las empresas multinacionales, los gobiernos, los empleadores y las organizaciones de trabajadores en esferas como el empleo, la capacitación, las condiciones de trabajo y de vida y las relaciones laborales <sup>20</sup>.

El Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172), y la Recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 179), establecen normas mínimas para mejorar las condiciones de trabajo, la capacitación y las perspectivas de carrera en hoteles, restaurantes y establecimientos similares, y señalan que la negociación colectiva es necesaria para mejorar la seguridad en el empleo. El Convenio dispone que las normas mínimas adoptadas a nivel nacional no deben excluir a los trabajadores. A julio de 2010 sólo 15 países habían ratificado este Convenio <sup>21</sup>.

La Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea (2000) y el libro verde de la Comisión Europea titulado *Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas* (2001) tuvieron por objeto fortalecer asociaciones en que todos los actores desempeñaran una función clave, aplicar los principios de la RSE y poner a disposición de las empresas y los gobiernos instrumentos relativos a la sostenibilidad. La Comisión Europea informó que «la RSE es un concepto según el cual una empresa es responsable de su impacto en todos los interesados pertinentes. Es el compromiso permanente asumido por las empresas de conducirse de manera equitativa y responsable y de contribuir al desarrollo económico, al tiempo que mejora la calidad de vida de la fuerza de trabajo y sus familias, así como la de la comunidad local y la sociedad en general» <sup>22</sup>.

En octubre de 2007 la Comisión Europea aprobó la Agenda para un turismo europeo sostenible y competitivo como compromiso de largo plazo sobre la base del informe

<sup>18</sup> Véase: <http://www.oecd.org/dataoecd/56/36/1922428.pdf> (consultado el 24 de marzo de 2010).

<sup>19</sup> OIT: Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, OIT (Ginebra, 2006).

<sup>20</sup> *Ibíd.*

<sup>21</sup> Véase también: <http://www.ilo.org/ilolex/cgi-lex/convde.pl?C172>; el Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172), ha sido ratificado por los siguientes 15 países: Alemania, Austria, Barbados, Chipre, República Dominicana, España, Fiji, Guyana, Iraq, Irlanda, Líbano, Luxemburgo, México, Suiza y Uruguay. Se necesitaría una mayor promoción para aumentar la ratificación y aplicación del Convenio.

<sup>22</sup> Véase: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0366:FIN:ES:PDF>; Chris Beddoe: *Labour standards, social responsibility and tourism*, Tourism Concern, 2004.

---

elaborado por el Grupo para la Sostenibilidad del Turismo y sobre los resultados de una consulta pública. El principal objetivo de la Agenda es «crear más y mejores empleos mediante el crecimiento sostenible del turismo en Europa y el mundo entero» promoviendo la prosperidad económica, la equidad y cohesión sociales y la protección medioambiental y cultural.

#### **5.4. Medidas e iniciativas sostenibles emprendidas en el sector del turismo**

Por medio de la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y otras iniciativas, la RSE parece haber contribuido a una mayor conciencia entre las empresas acerca de la importancia del trabajo decente.

Una coalición de organizaciones relacionadas con el turismo <sup>23</sup> ha establecido el Código de Conducta para la protección de los niños frente a la explotación sexual en el turismo y la industria de viajes como una iniciativa voluntaria de responsabilidad social que comenzó en 1998 y posteriormente se convirtió en un proyecto mundial.

En 2000 se estableció la Iniciativa de los Operadores de Turismo (véase el anexo X) <sup>24</sup>, mediante la cual los servicios de organización de viajes en grupo se comprometieron a rendir cuentas de las repercusiones sociales, económicas y ambientales de la cadena de suministro. Los principios tienen en cuenta las leyes locales, nacionales e internacionales, la oposición a las formas de abuso y explotación en el turismo, el respeto por las culturas locales y la cooperación con las comunidades locales. Un número importante de servicios internacionales de organización de viajes en grupo participan en la Iniciativa <sup>25</sup>.

De conformidad con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde 2000, 150 empresas de viajes y turismo, entre ellos varios servicios de organización de viajes en grupo y cadenas de hoteles, se han adherido al Pacto y expresado su compromiso con las normas internacionales del trabajo, los derechos humanos, las normas ambientales y la lucha contra la corrupción en la industria del sector de la hotelería, la restauración y el turismo <sup>26</sup>.

<sup>23</sup> La OMT, End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children for Sexual Purposes (ECPAT) y el UNICEF, entre otros.

<sup>24</sup> Con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Mundial del Turismo (OMT). Véase también: <http://www.toinitiative.org/index.php?id=6> (consultado el 24 de marzo de 2010).

<sup>25</sup> Servicios de organización de viajes en grupo miembros de la Iniciativa: Accor (Francia), Atlas Voyages (Marruecos), Aurinkomatkat-Suntours (Finlandia), Steppes Discovery (Reino Unido), Dynamic Tours (Marruecos), FreeWay Adventures (Brasil), KEL 12 (Italia), Kuoni Travel Holding Ltd., NES Travel (Turquía), REWE-Touristik (Alemania), Sahara Tours International (Marruecos), Settemari (Italia), Studiosus (Alemania), TLB Destinations (Líbano), Transat A.T. Inc., Travel Walji's PVT (Pakistán), TUI Travel PLC.

<sup>26</sup> Véase: <http://www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/TheTenPrinciples/index.html> (consultado el 7 de abril de 2010). Actualmente, más de 7.000 organizaciones de más de 135 países, tanto empresas activas como entidades sin fines de lucro, participan en el Pacto Mundial.

Accor, que tiene 4.000 hoteles, 500.000 habitaciones en 100 países, 150.000 trabajadores en cinco continentes, de los cuales el 79 por ciento trabaja en hoteles, el 3 por ciento en servicios y el 19 por ciento en otras esferas, se esfuerza por alcanzar sus objetivos de desarrollo sostenible. Accor ha establecido objetivos de responsabilidad social en sus locales y la promoción de la diversidad y las perspectivas de carrera para sus empleados, el apoyo a las actividades de desarrollo local y económico como la lucha contra la corrupción local, el perfeccionamiento de las aptitudes por medio de la capacitación y la ejecución de iniciativas ambientales. Los informes sobre resultados indican que Accor tiene por objeto garantizar la igualdad de oportunidades, incluida la igualdad de remuneración entre hombres y mujeres por trabajo de igual valor, la paridad entre los géneros y la incorporación de un determinado porcentaje de empleados con discapacidad en su dotación. También ofrece remuneraciones de conformidad con las prácticas locales, teniendo en cuenta las políticas nacionales en materia de salario. Los programas de capacitación del personal y un presupuesto de capacitación determinado como porcentaje del total de la nómina forman parte de las aspiraciones del grupo de hoteles. Además, se asignó gran importancia a la movilidad en el empleo, la promoción del diálogo social y la salud y seguridad de los empleados. A 2008 se había capacitado a 11.700 empleados para luchar contra el turismo sexual. En 2003 Accor firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y estableció un programa denominado «Earth Guest», cuyo objeto es garantizar que los principales desafíos planteados por el desarrollo sostenible se incorporen en las estrategias empresariales <sup>27</sup>. En 1995 Accor concertó un AMI con la UITA (véase el anexo VIII).

En 2001, la OMT elaboró un Código Ético Mundial (véase el anexo IX) <sup>28</sup>, que establece un marco para el desarrollo responsable y sostenible del turismo. En él se abordan los derechos y las responsabilidades de todos los interesados del sector del turismo. El Código incluye artículos que dan forma a las normas de conducta para los lugares de destino, los gobiernos, los servicios de organización de viajes en grupo, los promotores, los agentes de viaje, los trabajadores y los turistas. En los artículos 3, «El turismo, factor de desarrollo sostenible», y 5, «El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino», se afirma que los beneficios económicos, sociales y culturales del turismo sostenible son de especial interés para el desarrollo sostenible del sector.

En 2004 se estableció la Alianza Internacional del Turismo a fin de reunir a las empresas de turismo para mejorar su enfoque destinado a garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales, una fuerza de trabajo calificada, el desarrollo que mejora el entorno y la gestión responsable de la cadena de suministro. Los miembros de la Alianza representan algunas de las empresas de viaje y turismo más importantes del mundo, que comprenden más de 11.100 hoteles y 1,8 millones de habitaciones <sup>29</sup>.

En 2006 se estableció la Informed Meetings Exchange (INMEX), una organización sin fines de lucro, con el apoyo del sindicato norteamericano de trabajadores del sector hotelero (UNITE HERE). INMEX se centra en la responsabilidad social y ofrece recursos a las organizaciones para la planificación de reuniones. El objetivo es promover las inversiones en empresas hoteleras responsables desde el punto de vista social y ambiental. A este fin, INMEX coopera con directores de empresas hoteleras como LXR/Hilton y Starwood, de centros de convenciones como LA, Inc y Team San Jose, y organizaciones

<sup>27</sup> Fuente principal: ACCOR: *Sustainable Development 2007 in brief*, «2007 key figures», sitio web de ACCOR; ACCOR: *Annual Report 2008*, «Sustainable development», sitio web de ACCOR: <http://www.accor.com/en/sustainable-development/earth-guest-program/documentations.html> (consultado el 7 de abril de 2010); OIT/ACTRAV: *The IUF and TNCs in Tourism*, diciembre de 2009.

<sup>28</sup> OMT: *Código Ético Mundial para el turismo. Por un Turismo Responsable*, OMT (2001).

<sup>29</sup> Véase: <http://www.tourismpartnership.org/index.html>.

---

ambientales, filantrópicas, comunitarias, de medios de comunicación, de derechos humanos y de trabajadores <sup>30</sup>.

Para abordar las dificultades relativas a la falta de consenso sobre las definiciones de turismo sostenible, en 2007 la Rainforest Alliance, el PNUMA, la Fundación pro Naciones Unidas, la OMT y más de 50 organizaciones miembros establecieron la Alianza para los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible como proyecto que tiene por objeto servir de base para una interpretación común del turismo sostenible. En octubre de 2008, se publicaron los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible, aplicables a los hoteles y los servicios de organización de viajes en grupo, en tanto que se están elaborando otras versiones para los puntos de destino, el turismo marino y el transporte <sup>31</sup>.

Recientemente, Accor International, Rezidor y Scandic Hotels han aportado ejemplos de buenas prácticas en relación con los recursos humanos y las relaciones de trabajo socialmente responsables en toda la industria <sup>32</sup>.

En 2009 Rezidor operaba 369 hoteles en más de 60 países y empleaba a más de 35.000 trabajadores, de los cuales casi 7.000 eran empleados directos de hoteles arrendados y los demás de terceras partes. En 2009 se crearon más de 4.000 puestos de trabajo, empleando principalmente a trabajadores locales, que anualmente reciben información sobre su desempeño y perspectivas de carrera. El Código de ética y conducta empresarial establecido en 2008 y los programas para el perfeccionamiento de la gestión y la formación del personal son ejemplos del compromiso asumido por Rezidor en relación con la lucha contra la corrupción, la mejora de las aptitudes de los trabajadores y el mantenimiento de una ética empresarial de alto nivel. En el informe de Rezidor sobre prácticas empresariales responsables de 2009 se afirma que los valores del grupo de hoteles son la transparencia, la confianza, el respeto, la seguridad, un espíritu de lucha, la flexibilidad y el empoderamiento. En marzo de 2009 Rezidor publicó el Manual de prácticas empresariales responsables, una guía pormenorizada destinada a fomentar las prácticas empresariales responsables en sus distintos lugares de destino y ofrecer orientación sobre la importancia de nombrar un coordinador de prácticas empresariales responsables, establecer un equipo de prácticas empresariales responsables y evaluar el desempeño ambiental y social inicial de un hotel. Además de sus resultados económicos y ambientales, Rezidor tiene por objeto fortalecer cuestiones sociales como los derechos humanos, la diversidad y la no discriminación. Rezidor también firmó el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y está empeñado en ofrecer un entorno responsable y saludable a sus clientes <sup>33</sup>.

En 2009, en respuesta a la creciente popularidad del turismo sostenible y el debate sobre esta cuestión, la IH&RA elaboró el programa Émeraude Hotelier. Los criterios de este programa de adjudicación de premios sirven de directrices para hoteles de todo tipo y tamaño, y les alientan a ser más sostenibles y a ayudar a las agencias de viaje y a los consumidores a reconocer hoteles racionales y sostenibles en todo el mundo. Uno de los principales objetivos del programa Émeraude Hotelier es maximizar los beneficios sociales

<sup>30</sup> Véase: <http://www.inmex.org/about.php> (consultado el 30 de mayo de 2010).

<sup>31</sup> ISO: *Guidance on social responsibility*, Ginebra, junio de 2010, pág. 98; véase además: <http://www.sustainabletourismcriteria.org/> (consultado el 9 de julio de 2010).

<sup>32</sup> J. Boardman, 2008, op. cit; véase también: Rezidor *Sustainability Report, Creating value through Responsible Business*, 2007 y la Scandic Betterworld Campaign, 2006: [www.scandic-campaign.com/betterworld](http://www.scandic-campaign.com/betterworld) (consultado el 25 de marzo de 2010).

<sup>33</sup> Fuente principal: Rezidor, *Responsible Business Report 2009*, pág. 15; OIT/ACTRAV: *The IUF and TNCs in Tourism*, diciembre de 2009.

---

y económicos para las comunidades locales. Se espera utilizar este premio para alentar a los hoteles a apoyar la cultura, el empleo y el abastecimiento locales <sup>34</sup>.

## **5.5. Sendas hacia el turismo sostenible**

### ***Diálogo social y asociaciones internacionales de turismo***

El Pacto Mundial para el Empleo, adoptado en junio de 2009 por la Conferencia Internacional del Trabajo, promueve el fortalecimiento del diálogo social para maximizar el impacto de las respuestas a la crisis en relación con las necesidades de la economía, potenciar la igualdad de acceso y las oportunidades en cuanto al desarrollo de competencias laborales y a la participación en actividades de formación y educación de calidad, en el marco de la preparación para la recuperación. En septiembre de 2009, la OIT y la OMT publicaron una declaración sobre el turismo y el empleo en reconocimiento del papel fundamental de la creación de empleo, el desarrollo y la eliminación de la pobreza (véase el anexo III).

En enero de 2010 la OIT y la IH&RA firmaron una declaración semejante (véase el anexo IV). Ésta tiene por objeto promover el desarrollo sostenible mediante el intercambio de información, ejecutar programas experimentales de acción tripartitos en regiones y cadenas de hoteles seleccionadas y abordar cuestiones como el VIH/SIDA, el trabajo infantil, los trabajadores migrantes, las políticas de género y otras cuestiones transversales. Otros objetivos son promover la cooperación en relación con las alianzas público-privadas y alentar a los mandantes a mejorar la cooperación entre los ministerios de trabajo y de turismo, las autoridades y los interesados.

En febrero de 2010 la Reunión de Ministros de Turismo del T-20, en la que también participaron otros altos funcionarios, emitió el comunicado conjunto del T-20 (anexo II). Éste tiene por objeto fortalecer el crecimiento y el desarrollo del turismo sostenible mediante la promoción del diálogo social en la comunidad internacional y el intercambio de conocimientos y mejores prácticas en el sector del turismo. Entre otras cosas, recomienda perfeccionar el papel del turismo para contribuir a la creación de trabajo nuevo y decente y de oportunidades comerciales.

<sup>34</sup> IH&RA: *Émeraude Hotelier Certification: Certification for sustainable tourism in hospitality*, diciembre de 2009, págs. 6 y 32.

---

## 6. Resumen

En determinados aspectos, las recientes turbulencias económicas no produjeron ningún cambio fundamental en el panorama del empleo en el sector HRT, en particular con respecto a la formación y el desarrollo de los recursos humanos. A pesar de la complejidad, fragmentación y diversidad del sector, se reconoce desde hace tiempo que la educación, la formación profesional, la formación permanente y el desarrollo de los recursos humanos son requisitos fundamentales para un funcionamiento eficaz del sector.

Sin embargo, las calificaciones profesionales de muchos trabajadores suelen ser limitadas y, a excepción de las empresas más grandes, en general se podrían mejorar las oportunidades de formación en el lugar de trabajo, en particular de las mujeres, que desde hace tiempo se sitúan en los niveles más bajos del sector<sup>1</sup>. Debido a que la competitividad y la productividad del sector dependen del nivel de calificaciones, el profesionalismo, la dedicación, la entrega, la lealtad y las aptitudes interpersonales de los trabajadores, la formación y el desarrollo de las calificaciones siguen siendo una prioridad para el sector. Asimismo, los desafíos que plantea el entorno laboral del sector HRT aumentan la importancia del diálogo social en el lugar de trabajo y, cuando esos procesos se formalizan, crean verdaderas oportunidades para una colaboración constructiva dentro de las principales empresas del sector. Al mismo tiempo, el papel central que desempeñan las PYME dentro del sector dificulta la aplicación de un diálogo social universal y formal. Es necesario elaborar formas de compromiso social nuevas y creativas que se adapten a la realidad del funcionamiento de las pequeñas empresas del sector HRT. Podría tratarse de consultas regulares entre empresarios o directivos y representantes de la fuerza de trabajo, así como de encuestas de satisfacción y actitud del personal para poner de manifiesto las preocupaciones de los trabajadores.

Como consecuencia de la crisis financiera mundial, durante los dos últimos años (desde mediados de 2008) el sector HRT ha enfrentado verdaderos desafíos, al igual que el resto de la economía mundial. El impacto de la crisis ha sido variado; algunas regiones (incluidas partes de Asia y de Oriente Medio) se desempeñaron mucho mejor que otras, en particular Europa y América del Norte. La crisis financiera trajo aparejados cambios en las prácticas laborales del sector y una propensión a la reducción de personal; se pasó a depender más directamente de estrategias basadas en las tecnologías de la información y la comunicación y a buscar soluciones en la externalización. Todas estas respuestas tienen consecuencias claras y graves para los empleados, pero que también pueden afectar a los clientes. Uno de los puntos del orden del día para examen y discusión dentro del proceso de diálogo social es el siguiente: ¿cómo pueden integrarse esos cambios sin perjudicar excesivamente los intereses de las empresas, de su personal y, en última instancia, también de sus clientes?

En este documento temático se presentan ejemplos de buenas prácticas utilizadas por diversas organizaciones internacionales para poner de relieve las posibilidades de dar respuestas positivas a esos cambios. Al mismo tiempo, es necesario reconocer que esas respuestas no son universales y que en el sector se siguen aplicando de manera generalizada muchas prácticas tradicionales, lo que representa un obstáculo a las aspiraciones de lograr un trabajo decente en el sector. Muchos de los principios del trabajo decente resultan especialmente difíciles de aplicar para las PYME y los operadores de las regiones del mundo menos desarrolladas.

<sup>1</sup> OIT, 2001, *op. cit.*, págs. 83, 84 y 115.



---

La OMT y la OIT — a menudo con la aprobación de gobiernos nacionales, organizaciones internacionales y nacionales similares y grupos de sensibilización —, han establecido conjuntamente principios claros con respecto a muchos de los temas tratados en este documento temático (Acuerdo entre la Organización Mundial del Turismo y la Organización Internacional del Trabajo de marzo de 2008, véase anexo XI). En ellos se hace hincapié en temas fundamentales relativos al empleo que sirven de base al presente examen (prácticas en el lugar de trabajo, relaciones laborales, desarrollo de los recursos humanos y necesidades en materia de calificación) junto con temas más amplios sobre responsabilidad social y medioambiental. Aunque estos principios han sido adoptados, total o parcialmente, por algunas de las grandes empresas multinacionales, cabe considerar que el sector HRT en su conjunto, y las PYME en particular, podrían reforzar su aplicación. Asimismo, es importante reconocer que existe una importante economía oculta dentro del sector; hay empresas cuyas prácticas laborales están al margen de los códigos jurídicos y éticos vigentes.

Se considera que la industria del turismo y sus empresas internacionales participan en el desarrollo social y en la reducción de la pobreza en los lugares de destino. No obstante, se reconoce que el camino hacia la sostenibilidad en la industria del turismo es un proceso largo que aún no ha finalizado. Los desafíos de hoy día consisten en lograr la ratificación y la puesta en práctica del Convenio núm. 172, a fin de obtener la aplicación efectiva de buenas prácticas en materia de recursos humanos y de las iniciativas existentes encaminadas a la sostenibilidad, a la vez que se promueve el trabajo decente y se tienen en cuenta los derechos de los trabajadores, la protección social, el empleo y el diálogo social, elementos que no constituyen la práctica común en el sector ¿En qué medida es realista lograrlo, habida cuenta de la estructura variada y fragmentada del sector internacional de la hotelería, la restauración y el turismo?

Al mismo tiempo, el entorno más amplio en que operan las empresas del sector (con respecto a la demografía, la propiedad de las empresas, la estructura de gestión, los resultados financieros, el uso de la tecnología y los criterios para manejar las relaciones con el entorno natural y social) sigue cambiando de manera radical en lo que se refiere a necesidades a corto plazo y a realidades a largo plazo. En estos momentos, resulta difícil evaluar las repercusiones a largo plazo en el empleo y el lugar de trabajo de esos cambios de entorno, si bien existen indicadores claros de un cambio de comportamiento y de actitudes dentro del sector y de sus clientes en todo el mundo. Es asimismo difícil predecir las repercusiones a largo plazo de la crisis financiera actual en el empleo y la responsabilidad social en el sector HRT. Es evidente que en los países desarrollados, así como en otros lugares, se han producido cambios en los lugares de trabajo del sector como resultado de los recientes problemas financieros, pero aún se desconoce si esos cambios son de carácter temporal o anuncian una transformación estructural más profunda.

Los cambios en las expectativas y el comportamiento de los consumidores en relación con las cuestiones del medio ambiente y el cambio climático brindan al sector la oportunidad de modificar su funcionamiento con respecto a los niveles de consumo, la eficacia y las repercusiones en el medio ambiente. ¿Podrán las empresas y los lugares de destino, a través del turismo sostenible, la innovación y la creación de ventajas competitivas, cambiar sus enfoques con respecto al funcionamiento, la gestión y el entorno laboral en sus negocios?<sup>2</sup> Sin duda, el compromiso de las empresas del sector HRT en favor del medio ambiente y la sostenibilidad es una responsabilidad colectiva de todas las partes interesadas (empleadores, trabajadores y clientes) y se presentan excelentes oportunidades de lograr esa participación a través de consultas e intercambio de ideas entre

<sup>2</sup> T. Chiesa: «Navigating yet another perfect storm: The promise of sustainable travel and tourism», The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009, Ginebra, Foro Económico Mundial 2009, pág. 97.

---

todas las partes. El mejoramiento de las actividades de las empresas en beneficio de la sostenibilidad también es un punto importante en el marco del proceso de diálogo social, ya que en este contexto la contribución de los trabajadores puede significar un verdadero aporte al éxito de la organización.

A pesar de que en algunas cadenas hoteleras internacionales las estructuras de las relaciones laborales se han formalizado en varios niveles de la organización, sólo dos cadenas han establecido acuerdos internacionales con la UITA. ¿Significa ello que, para mejorar las relaciones laborales y lograr un entorno de trabajo decente, que tenga más en cuenta la diversidad estructural y geográfica del sector HRT en el plano internacional, es necesario recurrir a un enfoque diferente?

Se considera que el gobierno debe desempeñar un papel de fuerza integradora en la organización y la comercialización del turismo. Para que un destino resulte atractivo a los turistas, se deberá disponer de una amplia gama de servicios, incluidas infraestructuras como electricidad y agua, aeropuertos y carreteras, para facilitar el suministro de servicios de hotelería, restauración y grandes eventos, así como de una comercialización eficaz del lugar de destino. A su vez, los hoteles y restaurantes proporcionan numerosas oportunidades para reducir la pobreza en muchas partes del mundo. El sector posee el potencial para crear puestos de trabajo locales y contribuye en gran medida al crecimiento económico. Por consiguiente, los gobiernos desempeñan un papel importante al estimular el crecimiento del turismo en sus países o regiones. También son el fundamento de la aplicación de condiciones reglamentarias a, por ejemplo, las infraestructuras de transporte, sanitarias y de seguridad. ¿Cómo puede mejorarse la alianza entre los sectores privado y público para garantizar una coordinación más eficaz y beneficios para las comunidades locales?

No existe ninguna forma de armonización internacional de las normas de funcionamiento y servicio, ni tampoco de los criterios utilizados para medirlas, a excepción de los sistemas empleados por las empresas multinacionales. Ello tiene repercusiones negativas para los consumidores, pero también para los trabajadores con respecto a la movilidad profesional y a la pertinencia de sus calificaciones y experiencia en el sector. ¿Es posible tomar medidas eficaces para cambiar esta situación?

Existe una brecha entre lo que el sector considera necesario y los resultados de la formación. El sector HRT depende en gran medida de las aptitudes interpersonales, incluidas las calificaciones en idiomas y comunicación, la cortesía, la ética, la simpatía, el buen comportamiento, la disciplina, la escrupulosidad, la confianza en sí mismo, la adaptabilidad, la creatividad y la puntualidad. Algunas de esas cualidades se pueden mejorar mediante una formación, junto con otras calificaciones técnicas y profesionales más específicas. También existen diferencias en las capacidades de gestión en el sector, que a menudo se abordan con un éxito limitado mediante una formación en instituciones del sector HRT. ¿Qué medidas se pueden tomar en los planos tanto nacional como internacional para aumentar la calidad de la formación en los establecimientos de enseñanza públicos y privados, así como para ayudar al sector HRT a mejorar sus posibilidades de formación dentro de la empresa? Un diálogo social efectivo, junto con un buen sistema de evaluación del personal en las empresas, pueden permitir a los trabajadores mejorar en todos los niveles y así poder satisfacer mejor las necesidades, tanto de las empresas como de ellos mismos.

La educación y la formación pueden consistir en el fomento del desarrollo individual, en la necesidad de incrementar el conocimiento y en tener una actitud práctica y pertinente con respecto a las exigencias del sector. Si bien se puede discutir acerca de qué se debería enseñar exactamente, de manera general la formación en turismo ayuda a comprender el

---

fenómeno de esa actividad, orientándose más hacia la gestión <sup>3</sup>. La educación y la formación profesional proporcionan conocimientos personalizados al capital humano. Son un apoyo a la capacidad de aprendizaje y de enseñanza permanente. A largo plazo, permiten mejorar la productividad de la mano de obra, especialmente en las PYME. ¿En qué medida un desarrollo individual eficaz del personal permite que los sectores relacionados con el turismo equilibren los costos y las desventajas de precios que resultan del predominio de las pequeñas empresas del sector? <sup>4</sup>.

La importancia creciente de la tecnología y una clientela cada vez más exigente requieren una interacción más eficaz entre el cliente y el empleado. ¿Cuál es el papel de la educación y la formación en el aumento de la capacidad para manejar la información e impulsar la ventaja competitiva en beneficio de las empresas del sector?

El envejecimiento de la población y los cambios en la fuerza de trabajo requieren un mayor compromiso por parte de las empresas para invertir en estrategias de desarrollo progresivo de esa fuerza de trabajo. Ello significa que necesitarán contratar a la fuerza de trabajo adecuada y mejorar las calificaciones del personal existente (incluyendo las cuestiones relativas a la salud) mediante la motivación de los trabajadores y recurriendo a los empleados con más talento. Un personal satisfecho estará más dispuesto a permanecer en su empresa <sup>5</sup>. La fuerza de trabajo del futuro en el sector HRT será cambiante y estará más diversificada en cuanto a género, características étnicas y edad. En muchos países desarrollados, los trabajadores migrantes van a tener una importancia cada vez mayor en las actividades del sector HRT. ¿De qué manera los interlocutores comerciales y sociales pueden adaptarse a los cambios demográficos de la fuerza de trabajo del sector?

Para que sean eficaces, los enfoques sectoriales aplicados al desarrollo de las calificaciones deberán incorporarse a las estrategias nacionales de crecimiento a largo plazo, de manera de que ese desarrollo de las calificaciones esté vinculado a las políticas relativas al mercado del trabajo. La formación profesional sostenible deberá basarse en estructuras de diálogo social a nivel nacional, local y empresarial. Es necesario promover la formación profesional, mejorar las condiciones de trabajo y, de manera general, establecer relaciones laborales estables para que el sector mantenga un crecimiento sostenible en beneficio de los empleadores, los trabajadores y los gobiernos, así como de aquellas personas que dependen de ese sector. ¿En qué medida pueden las actividades de la OIT ayudar a los mandantes del sector HRT a lograr que la formación profesional esté estrechamente vinculada a las necesidades del sector y de su fuerza de trabajo y apoyar el establecimiento y/o el mejoramiento de las relaciones entre trabajadores y directivos en todos los niveles?

Para que la educación y la formación profesional sean más eficaces, se requiere la participación de los gobiernos, los empleadores de las empresas públicas y privadas y los sindicatos del sector, así como de los propios sistemas de educación y formación (incluidos sus educadores, formadores e instructores). Para que los enfoques sectoriales en materia de desarrollo de las calificaciones sean eficaces, tal vez sería necesario incluir estrategias nacionales de crecimiento a largo plazo y tal vez los gobiernos desearían colaborar con los interlocutores sociales y otras partes interesadas del mercado laboral para

<sup>3</sup> M. Riley, A. Ladkin, E. Szivas, *Tourism employment analysis and planning, aspects of tourism*, 2002, pág. 171.

<sup>4</sup> OCDE: «Towards an innovation-oriented tourism policy», *Innovation and Growth in Tourism*, OCDE, 2006, pág. 34.

<sup>5</sup> B. Loh: «Trends in Training «What Business Teaches Us», Cobalt Strategic Partners, Presentación en la reunión anual, 18 de junio de 2004.

---

localizar las lagunas y las carencias de calificaciones <sup>6</sup>. En la Cumbre del G-20 (celebrada en Pittsburgh) se reconoció la importancia de la educación y la formación en el empleo y la necesidad de formar a los trabajadores más allá de sus necesidades particulares. La finalidad debería ser «garantizar el acceso a programas de capacitación mediante el continuo apoyo de las aptitudes de los trabajadores, y focalizar los esfuerzos en las necesidades futuras del mercado» <sup>7</sup>. Los Ministros de Empleo y Trabajo del G-20 tal vez consideren oportuno garantizar que los gobiernos reaccionarán ante la reducción de la inversión en formación, asegurándose de que se facilite la transición de la escuela al trabajo para los trabajadores jóvenes, que las empresas ofrezcan suficientes plazas para aprendices y personas en formación, o que se desarrollarán competencias y empleo de calidad, que combinen medidas destinadas al mercado de trabajo con el aprendizaje permanente <sup>8</sup>. ¿Qué papel pueden desempeñar los interlocutores sociales en el apoyo a las necesidades de los jóvenes en materia de formación y transición al mercado de trabajo en el sector HRT, en un momento en que se limitan sus posibilidades en otros sectores?

Las grandes carencias en el ámbito de la información e investigación dificultan el análisis eficaz del entorno social y laboral en el sector HRT en todo el mundo. El sector sigue funcionando en lo que podría llamarse una «nebulosa de información» con respecto a ámbitos como el equilibrio de género y el papel desempeñado en los sectores HRT en distintos países y regiones; el papel de las inversiones extranjeras directas relacionadas con el turismo y sus repercusiones en la mejora del empleo y la responsabilidad social; así como el probable impacto a largo plazo del cambio demográfico y del cambio de actitud y comportamiento del consumidor con respecto al empleo y la responsabilidad social.

En todo el mundo, el sector HRT ofrece grandes oportunidades de trabajo decente, y está previsto que crezca considerablemente durante el próximo decenio, a pesar de la crisis financiera actual. El momento actual proporciona una excelente oportunidad para que los representantes de los gobiernos, los empleadores y los trabajadores se comprometan de un modo efectivo a abordar tanto las oportunidades que ofrece el sector como los desafíos que éste debe enfrentar en el lugar de trabajo. Un diálogo social efectivo, adaptado a las realidades de todas las actividades del sector HRT, brinda una gran oportunidad para dar respuesta a los desafíos planteados por el crecimiento del empleo, los cambios de las características demográficas en el lugar de trabajo, las prácticas sostenibles, el desarrollo de las calificaciones y el trabajo decente. Por lo tanto, cabe preguntarse lo siguiente: ¿cómo poner en práctica un diálogo social positivo en los lugares de trabajo del sector HRT que sea pertinente y aceptado, tanto por las grandes empresas multinacionales como por las PYME que dominan el sector en numerosos países?

<sup>6</sup> OIT: Perfeccionar las calificaciones profesionales para superar la recesión, Recomendaciones consensuadas, Foro de diálogo mundial sobre estrategias de formación y de seguridad del empleo en el ámbito sectorial, Ginebra, marzo de 2010 (GDFSTES/2010/8).

<sup>7</sup> Párrafo 44 de «Leaders` Statement: The Pittsburgh Summit», 24 y 25 de setiembre de 2009, en <http://www/pittsburghsummit.gov/mediacenter/129639.htm>.

<sup>8</sup> CSI, TUAC, Global Unions: Declaración de la agrupación Global Unions a las reuniones de los Ministros de Empleo y Trabajo del G-20, Superar la crisis del empleo, abril de 2010, págs. 8 y 9.

---

## **Puntos para discusión**

1. El impacto de la crisis económica en el sector HRT
2. Los caminos de la recuperación – tendencias y evolución recientes en el sector
3. Las nuevas formas de titularidad y sus repercusiones en el empleo, las relaciones laborales, el desarrollo de los recursos humanos y las necesidades en materia de calificaciones
4. La diversificación del alojamiento, las operaciones y el consumo y sus repercusiones en el empleo, las relaciones laborales, el desarrollo de los recursos humanos y las necesidades en materia de calificaciones
5. Estrategias para promover el diálogo social y el turismo sostenible
6. Propuestas para la acción futura de la OIT

---

## **Bibliografía: Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo**

- Accor. 2010. «Accor's strategic vision». Available at: <http://www.accor.com>.
- Adler, P. A.; Adler, P. 2004. «Paradise Labourers: Hotel Work in the Global Economy» (Ithaca, NY, Cornell University Press).
- Beddoe, C., 2004. Labour standards, social responsibility and tourism (Tourism Concern, London).
- Blomme, R.; Rheede, A.V.; Tromp, D., 2009. «The hospitality industry: an attractive employer? An exploration of students' and industry workers' perceptions of hospitality as a career field», *Journal of Hospitality*, Vol. 21, No. 2, pp. 6-14.
- Boardman, J.; Barbato, B., 2008. Review of socially responsible HR and labour relations in practice in international hotel chains (Geneva, ILO).
- Bolwell, D.; Weinz, W., 2008. Reducing poverty through tourism (Geneva, ILO).
- . Guide for social dialogue in the tourism industry (Geneva, ILO).
- Brawn, R., 2004. «Hotel Franchise Agreements: Opportunities and Pitfalls», in *Hotel-Online*. Available at: <http://www.hotel-online.com>.
- BSDglobal. 2007. «The European Union green paper on CSR». Available at: [http://www.bsdglobal.com/issues/eu\\_green\\_paper.asp](http://www.bsdglobal.com/issues/eu_green_paper.asp).
- Buckley, G.; Henriques, M.; Salazar-Xirinachs, J., 2009. The promotion of sustainable enterprises (Geneva, ILO).
- Bureau of Labor Statistics (BLS). 2009. Food service managers, Occupation Employment by Industry (Washington D.C.). Available at: <http://www.bls.gov>.
- Busquets, J., 2010. Accommodation and consumption diversification in the sector of tourist accommodation and restaurant industries, and its effects on labor relations, study commissioned by the ILO.
- China Daily. 2010. «Number of outbound tourists soaring», 29 Mar.
- Corgel, J. B. 2008. «Private Equity Investment in Public Hotel Companies: Recent Past, Long-Term Future», *Cornell Hospitality Report*, Vol. 8, No. 10.
- Curran, K., 2010. The impact of new ownership of accommodation, operations and consumption on types of employment, industrial relations, HRD and qualification needs in the accommodation and hospitality sector, study commissioned by the ILO.
- Discover Medical Tourism. 2008. «Medical Tourism Industry». Available at: <http://www.discovermedicaltourism.com/industry/>.
- Egyptian National Competitiveness Council (ENCC). 2008. Towards a competitive Egypt: Where everybody wins, The Egyptian Competitiveness Report (Cairo).
- Erfurt-Cooper, P.; Cooper, M., 2009. «Health and Wellness Tourism: Spas and Hotsprings», in *Aspects of Tourism*, No. 40 (Channel View Publications, Bristol).

- 
- European Commission. 2010. «Supporting European tourism», Commission communication 2010. Available at: <http://ec.europa.eu>.
- . 2010. «Tourism in Europe: first results for 2009», Eurostat.
- . 2009. «Facts and Figures about European tourism». Available at: <http://ec.europa.eu>.
- . 2008. «Tourism Employment», Eurostat. Available at: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
- European Employment Review. 2010. «Tourism sector agreement signed». Available at: <http://www.xperthr.co.uk>.
- European Federation for Food, Agriculture and Tourism Trade Unions (EFFAT). 2008. «EWC Revision – Info Sheet 1». Available at: <http://www.effat.eu>.
- European Trade Union Liaison Committee on Tourism (ETLC). 2010. «Welcome to the European Portal of Trade Union in Tourism». Available at: <http://www.etlc-network.eu/>.
- Federación Estatal de Hostelería, Comercio y Turismo de Comisiones Obreras (FECOHT). 2010. Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero (Madrid).
- Foster, S., 2010. «Overview of the Asia-Pacific Spa Industry», in ITB Experts Forum Wellness 2010.
- Fresnel, Fabien. 2009. «The speaker or what do I know about this topic, and why I am passionate about it?» (École Hôtelière Lausanne).
- Goldin, I., 2010. «The Economic Case for Tourism», UNWTO/South Africa International Summit on Tourism, Sport and Mega-events (University of Oxford). Available at: <http://www.tourism.gov.za/Common/Downloads/tsme/2010Mar02/Ian%20Goldin%20MEGATourism25-2-2010.pdf>
- Hospitalitynet. 2010. «Bottoms Down: new PKF Survey Results Show Hotel Profits Declined a Record 35.4 Percent in 2009», 4 May. Available at: [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org).
- Human Resources and Skills Development Canada (HRSDC). 2010. «Steps to Hire Temporary Foreign Workers». Available at: [www.hrsdc.gc.ca](http://www.hrsdc.gc.ca).
- INMEX. 2006. «Book with INMEX, and live your values through the dollars you spend» (New York). Available at: [www.inmex.org](http://www.inmex.org).
- International Development Research Center (IDRC). 2009. «A Human Resource Development Strategy for Tourism in Lao PDR, 2010-2020» (Ottawa).
- International Hotel and Restaurant Association (IH&RA). 2009. Émeraude hotelier certification, Certification for sustainable tourism in hospitality guidelines (Geneva).
- . 2000. Visioning the future – Major forces driving change in the global hospitality industry (Geneva).
- International Labour Organization (ILO). 2010. Green jobs in the South Pacific, a preliminary study.

- 
- 2010. International labour migration, a rights-based approach, Overview and analysis, Conditions of work and treatment of migrant workers (Geneva).
  - 2010. Upskilling out of the downturn, Global dialogue forum on strategies for sectoral training and employment security (Geneva), 29-30 Mar.
  - 2009. Gender equality at the heart of decent work – Report VI, International Labour Conference, 98<sup>th</sup> Session, Geneva, 2009.
  - 2009. Green jobs: Improving the climate for gender equality too!, Gender information brochure (Geneva).
  - 2008. «ILO adopts landmark declaration on Social Justice for a Fair Globalization», Press release, 12 June. Available at: [www.ilo.org](http://www.ilo.org).
  - 2007. Equality at work: Tackling the challenges, Report I(B), International Labour Conference, 96th session, Geneva, 2007.
  - 2001. Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector, Report for the discussion at the Tripartite Meeting on Human Resources Development, Employment and Globalization in the Hotel, Catering and Tourism Sector, 2-6 April 2001, Sectoral Activities Programme (Geneva).
  - 2001. Tripartite declaration of principles concerning multinational enterprises and social policy, Third Edition (Geneva, ILO).
- International Monetary Fund (IMF). 2010. «Rebalancing Growth», Economic Outlook (Washington, D.C.).
- International Organization for Standardization (ISO). 2003. Tourism services – Hotels and other types of tourism accommodation – Terminology (Geneva).
- International Tourism Partnership (ITP). «Driving the responsible tourism agenda through practical action» (London). Available at: [www.tourismpartnership.org](http://www.tourismpartnership.org).
- International Trade Union Commission (ITUC). 2010. «Beating the Job Crisis», Global Unions statement to the G20 employment and labour ministries meeting (Brussels).
- International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations (IUF). 2010. «Blackstone's Hilton Woes Will Weigh on Workers». Available at: <http://cms.ifu.org>.
- 2010. Steering groups 2008-2010 summary of activities, HRCT Trade Group Board Meeting (Istanbul) 17-18 May.
  - 2009. Workshop on social dialogue in HCT sector (Turin).
  - 2006. New financial players in the global hotel industry: Challenges for trade unions (Geneva).
  - 2001. IUF/Accor international trade union rights agreement, 22 Jan.. Available at: [www.IUF.org](http://www.IUF.org).
- Inventorspot. 2009. «Top Ten Hotel Brands A Tweet Above the Rest». Available at: [http://inventorspot.com/articles/top\\_ten\\_hotel\\_brands\\_tweet\\_above\\_rest\\_30174](http://inventorspot.com/articles/top_ten_hotel_brands_tweet_above_rest_30174) [30 June 2010].



- 
- Kalisch, A., 2009. Corporate futures: Social responsibility in the tourism industry (Tourism Concern, London).
- Knowledge@Wharton. 2009. «Bangkok's Bumrungrad Hospital: Expanding the Footprint of Offshore Health Care», 2 Sept.. Available at: [knowledge.wharton.upenn.edu](http://knowledge.wharton.upenn.edu).
- Lauria, J., 2006. «The Blackstone's Group Now Controls 1,430 Hotels; Some Speculate Blackstone Preparing an Initial Public Offering», in Hotel-Online. Available at: [www.Hotel-online.com](http://www.Hotel-online.com).
- Loh, B., 2004. «Trends in Training: What Business Teaches Us», Annual Meeting (Cobalt Strategic Partners). Available at: [www.cobaltsp.com/uploaddir/Trends\\_in\\_Training.ppt](http://www.cobaltsp.com/uploaddir/Trends_in_Training.ppt).
- MKG Hospitality. 2010. «Hotel Growth Continues Worldwide», 9 June. Available at: [www.mkg-hospitality.com](http://www.mkg-hospitality.com).
- Mueller, H.; Kaufmann, E.L. 2001. «Wellness tourism: Market analysis of a special health tourism segment and implications for the hotel industry», in Journal of Vacation Marketing. Vol. 7, No. 1, pp. 5-17.
- Narayan, Paresh Kumar et. al. 2010. «Tourism and economic growth: a panel data analysis for Pacific Island countries», in Tourism Economics, Vol. 16, No. 1, pp. 169-183.
- NZZ Online. 2010. «Hat die Businessclass ausgedient?», 26 Mar. Available at: <http://www.nzz.ch/magazin>
- . 2010. «Reisebüro als Rendite-Knüller», p. 21, 21 June.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. 2010. «Tourism Trends in the OECD Area and Beyond», in Tourism trends and policies (Paris).
- . 2008. Local development benefits from staging global events (Paris).
- . 2008. Guidelines for multinational enterprises (Paris). Available at: <http://www.oecd.org>.
- . 2006. Innovation and growth in tourism (Paris).
- Petersen, C. 2010. «If you ran the circus: Harnessing user-generated content & social media to transform the face of travel» (ITB Berlin). Available at: [http://www1.messe-berlin.de/vip8\\_1/website/MesseBerlin/htdocs/Bilder\\_upload/Event-Datenbank/9348.PDF](http://www1.messe-berlin.de/vip8_1/website/MesseBerlin/htdocs/Bilder_upload/Event-Datenbank/9348.PDF).
- Pittsburgh Summit (G20 countries). 2009. «Leaders' Statement: The Pittsburgh Summit», 24-25 Sep.
- Rezidor. 2009. Responsible business report 2009.
- Riley, M.; Ladkin, A.; Szivas, E., 2002. «Tourism employment analysis and planning», in Aspects of Tourism, No. 6 (Channel View Publications, Sydney).
- Salerno, N., 2009. «Hotel Management Strategies for Tough Times», in Hotel-Online.
- Tour Operators Initiative (TOI). 2010. «Members of TOI». Available at: <http://www.toinitiative.org/index.php?id=6>.

- 
- Tracey, J. B.; Hinkin T. R. 2006. «The costs of employee turnover: when the devil is in the detail», *Cornell Hospitality Report*, Vol. 6, No. 15.
- Travel Daily News. 2006. «MICE Industry Trends & Markets», 26 Oct.. Available at: <http://www.traveldailynews.com>.
- Treatment Abroad. 2010. «Medical Tourism: Key Facts», 1 Mar.. Available at: <http://www.treatmentabroad.com>.
- United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD). 2007. FDI in tourism: The development dimension, *Current Studies on FDI and Development* (Geneva).
- United Nations Environment Programme (UNEP). 2005. Making tourism more sustainable-A guide for policy makers (Geneva).
- United Nations Global Compact. «Global Framework Agreements». Available at: <http://www.unglobalcompact.org>.
- . «The Ten Principles». Available at: <http://www.unglobalcompact.org>.
- United Nations Population Fund (UNFPA). 2009. Facing a changing world: women, population and climate, *State of the world population 2009* (New York).
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). 2010. *World Tourism Barometer* (Madrid).
- . 2010. T.20 Ministers Meeting (Johannesburg). Available at: <http://www.unwto.org>.
- . 2010. «Hotel Energy Solutions: Smarter, Greener and More Competitive» (Madrid). Available at: <http://www.travelpromos.co.uk>.
- . 2009. *World Tourism Barometer* (Madrid)
- . 2009. *Tourism Highlights, 2009 Edition* (Madrid).
- . 2009. «Committed to Tourism, Travel and the Millennium Development Goals, Tourism & the G20», *UNWTO News* (Madrid).
- . 2009. Roadmap for recovery, tourism & travel, Report of the Secretary General on sustainable tourism in challenging times, 18th Session, Astana, 2010 (Madrid).
- . 2009. From Davos to Copenhagen and beyond: Advancing tourism's response to climate change, *UNWTO Background Paper* (Madrid).
- . 2008. International recommendations for tourism statistics 2008 (Madrid and New York).
- . 2008. Climate change and tourism – Responding to global challenges (Madrid).
- . 2006. Tourism and least developed countries: A sustainable opportunity to reduce poverty (Madrid).
- Wall Street Journal. 2010. «Asian consumers give region a lift», 15 Mar.
- World Bank. 2010. World development indicators (Washington D.C.). Available at: <http://data.worldbank.org>.

- 
- World Economic Forum (WEF). 2009. The travel & tourism competitiveness report 2009 (Geneva).
- . 2008. «Too Hot to Handle? The Hospitality Industry Faces Up to Climate Change», in The travel & tourism competitiveness report 2008 (Geneva).
- World Health Organization (WHO). 2007. «Medical visas mark growth of Indian medical tourism», in Bulletin of the World Health Organization, Vol. 85, No. 3, pp. 164-166.
- World Trade Organization (WTO). 2008. Market access for products and services of export interest to least-developed countries.
- World Travel and Tourism Council (WTTC). 2010. «Economic Impact Data and Forecasts». Available at: [http://www.wttc.org/eng/Tourism\\_Research/Tourism\\_Economic\\_Research/](http://www.wttc.org/eng/Tourism_Research/Tourism_Economic_Research/).
- . 2010. «Key Facts at a Glance», China. Available at: <http://www.wttc.org>.
- . 2010. «Key Facts at a Glance», India. Available at: <http://www.wttc.org>.
- . 2010. «Key Facts at a Glance», Malaysia. Available at: <http://www.wttc.org>.

---

## Anexo I

### Cuenta Satélite de Turismo (CST)

La Cuenta Satélite de Turismo se utiliza para suministrar los datos siguientes: la contribución del turismo al PIB, la clasificación del turismo respecto de otros sectores económicos, el número de empleos creados por el turismo en una economía determinada, la cuantía de la inversión en turismo, los ingresos fiscales generados por las industrias del turismo, el consumo relacionado con el turismo, el impacto del turismo en la balanza de pagos de un país y las características de los recursos humanos del turismo.

Se han detectado 12 industrias del turismo como parte de las cuentas satélite de turismo:

1. Alojamiento para visitantes
2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas
3. Transporte de pasajeros por ferrocarril
4. Transporte de pasajeros por carretera
5. Transporte de pasajeros por agua
6. Transporte aéreo de pasajeros
7. Alquiler de equipos de transporte
8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas
9. Actividades culturales
10. Actividades deportivas y recreativas
11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país
12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país.

(Las industrias se definen de conformidad con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas (ISIC Rev. 4).)

Como parte del proceso de elaboración de la CST, la Organización Mundial del Turismo (OMT) considera indispensable desarrollar un Sistema de Estadísticas de Turismo. Este debería entenderse como parte de un sistema nacional de estadísticas que suministre información estadística fiable, coherente y apropiada sobre los aspectos socioeconómicos relacionados con el turismo, integrado en todas las estadísticas económicas y sociales relacionadas con otras esferas, a diferentes niveles territoriales. Las nuevas Recomendaciones internacionales sobre estadísticas de turismo de 2008 y la Cuenta Satélite de Turismo de 2008: Recomendaciones sobre el marco conceptual (CST: RMF 2008) constituyen el marco de referencia actualizado para el Sistema de Estadísticas de Turismo. Por consiguiente, deberían utilizarse como base para la armonización, coordinación e integración de la información estadística disponible sobre el turismo.

Principales fuentes: OMT, *Conceptos básicos de la CST* (puede consultarse en línea en <http://www.unwto.org/estadisticas/tsa/project/conceptos.pdf>), *Proyecto de CST* (puede consultarse en línea en <http://www.unwto.org/estadisticas/tsa/project.htm>), y *Sistema de Estadísticas de Turismo* (puede consultarse en línea en <http://www.unwto.org/estadisticas/sts/description.htm>).

---

## Anexo II

### Texto completo del comunicado conjunto de la Reunión de Ministros de Turismo del T-20, febrero de 2010

1. La Reunión de Ministros de Turismo del T-20 es una iniciativa *impulsada por sus miembros*, que actúa como foro para el crecimiento y desarrollo del turismo sostenible por medio del fomento del diálogo y el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre las economías del T-20.
2. Por invitación de la República de Sudáfrica, los *Ministros de Turismo del T-20 y otros altos funcionarios se reunieron en Johannesburgo* por primera vez en un momento en que el mundo estaba comenzando a salir de una recesión económica mundial sin precedentes que afectaba a todos los sectores de la economía, incluido el turismo.
3. La reunión tuvo el apoyo pleno de la Organización Mundial del Turismo (OMT), y se nutrió de las contribuciones expertas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP) y el Centro de Comercio Internacional (CCI).
4. *Teniendo en cuenta* que los viajes y el turismo constituyen un sector importante de la economía mundial, que representa del 6 por ciento al 7 por ciento del producto interno bruto mundial, cifra aun mayor si se incluyen los sectores relacionados con el turismo;
5. *Subrayando* que el sector debería reconocerse como un motor importante de la economía y el desarrollo a nivel nacional y en las plataformas económicas multilaterales;
6. *Reconociendo* que el sector desempeña un papel importante en el empleo en todos los países del mundo, pues representa 75 millones de puestos de trabajo directos a nivel mundial; que tiene la capacidad de acelerar la creación de empleo y que ofrece un ingreso rápido en la fuerza de trabajo, en particular de jóvenes y mujeres de comunidades urbanas y rurales;
7. *Comprendiendo* que el sector es especialmente importante como fuente de ingresos por exportaciones, contribuyendo el 30 por ciento de las exportaciones mundiales de servicios, lo que equivale a 1 billón de dólares de los EE.UU. por año, y el 45 por ciento de las exportaciones totales de servicios de los países en desarrollo;
8. *Teniendo presente* el enorme potencial del sector de alentar la transformación hacia una economía más verde y sostenible;
9. *Teniendo en cuenta* su capacidad de fortalecer las economías locales y promover y reforzar la identidad y el patrimonio culturales locales en beneficio de las generaciones futuras, y de fomentar la comprensión y la tolerancia mutuas entre las personas en un mundo estable y equitativo;
10. *Creando* que, a medida que la economía mundial se revitaliza tras la recesión, la contribución del sector del turismo necesaria para la recuperación económica mundial se propaga por doquier, y que la consolidación de un sector de viajes y turismo socialmente sostenible sobre una base ética puede desempeñar un papel importante para estimular el crecimiento, generar empleos, desarrollar la infraestructura y las economías rurales, promover el comercio, aliviar la pobreza y, en particular, facilitar el desarrollo de los países menos adelantados y las economías emergentes;
11. *Teniendo presente* que aunque se ha iniciado el proceso de recuperación, éste aún es frágil y desigual, y que el crecimiento del producto interno bruto y el empleo siguen siendo cuestiones fundamentales; y
12. *Convencida* de que la crisis económica y las consiguientes iniciativas internacionales concertadas demostraron la importancia del fortalecimiento de la cooperación y la participación internacionales para abordar las cuestiones mundiales y reconocieron, en este contexto, la necesidad de que los ministros de turismo y los altos funcionarios adopten una posición común;
13. *Por consiguiente, la Reunión del T-20 examinó* las sinergias entre la cooperación económica mundial fortalecida y las iniciativas del sector del turismo para aumentar la resiliencia y estimular un crecimiento nuevo, sostenido y responsable.

- 
14. ***Tras una reunión constructiva con visión de futuro, los ministros y altos funcionarios formularon las siguientes recomendaciones:***
- a) Fortalecer la base analítica que fundamenta los aspectos económicos y de desarrollo del sector de viajes y turismo.
  - b) Intensificar la colaboración para que el turismo se constituya en un motor clave del desarrollo económico y social sostenible.
  - c) Afianzar el papel del turismo para contribuir a la generación de nuevas oportunidades de empleo decente impulsando el comercio, renovando la infraestructura y, sobre todo, acelerando el desarrollo ético y sostenible, extendiendo así el alcance de los beneficios económicos del turismo a un mayor segmento de la población mundial.
  - d) Seguir examinando marcos económicos internacionales amplios que tienen repercusiones importantes en el desarrollo del turismo mundial.
  - e) Aumentar la cooperación entre los países, trabajando estrechamente con los interesados con miras a facilitar el movimiento internacional de turistas, abordando los obstáculos que restringen los viajes y fomentando la comprensión y la colaboración mutuas.
  - f) Trabajar y asociarse con la comunidad internacional, incluidos la OMT; el grupo de los 20; órganos internacionales e intergubernamentales como el PNUMA, el CCI y la OIT; organizaciones y asociaciones del sector privado como el WTTC; gobiernos nacionales y organizaciones regionales como la Comisión Europea, a fin de promover el papel del turismo para estimular la economía mundial, afianzar el empleo, crear trabajos decentes, aliviar la pobreza, respaldar el desarrollo y convertirse progresivamente en una economía más verde y sostenible.
15. ***Los ministros y altos funcionarios expresaron su agradecimiento*** al Ministro de Turismo de Sudáfrica, Sr. Marthinus van Schalkwyk, y al Gobierno de Sudáfrica por haber auspiciado la primera reunión de Ministros de Turismo del T-20, y a la República de Corea por su gentil invitación para auspiciar la segunda Reunión de Ministros de Turismo del T-20 antes de noviembre de 2010 para examinar los progresos realizados y proseguir este diálogo constructivo.

---

## Anexo III

### Declaración de la OIT y la OMT sobre turismo y empleo, septiembre de 2009

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), consideran que:

- el turismo es uno de los sectores que más empleo crean en el mundo;
- el turismo es uno de los principales sectores de exportación;
- el turismo es un importante agente de desarrollo;
- el turismo puede ayudar en la transición hacia una economía verde.

En respuesta a los retos que afrontan actualmente el turismo y el empleo en el mundo y ante la crisis económica mundial, la OIT y la OMT concuerdan en los siguientes puntos:

1. El turismo sostenible sigue siendo uno de los sectores de actividad económica más dinámicos de los tiempos modernos y ofrece numerosas ventajas para los países y destinos receptores y emisores de turistas, entre ellas la de generar empleo, aportar divisas y contribuir al PIB.
2. La demostrada resistencia del turismo puede ayudar a atenuar los efectos de la grave desaceleración económica observada en otros sectores de empleo como resultado de la actual crisis financiera y económica. Por lo tanto, el turismo puede y debe servir a los gobiernos y a las instituciones financieras internacionales para reactivar la economía de los países afectados por la recesión actual ofreciendo, en particular, oportunidades de empleo decente en áreas nuevas y respetuosas con el medio ambiente.
3. La OIT y la OMT se remiten específicamente a la resolución de la OIT, «Para recuperarse de la crisis: Un Pacto Mundial para el Empleo» que subraya que: «Nuestra respuesta debería favorecer una globalización más justa, una economía más respetuosa del medio ambiente y un desarrollo más eficiente en lo que atañe a la creación de empleos y empresas sostenibles, el respeto de los derechos de los trabajadores, la promoción de la igualdad de género, la protección de las personas vulnerables...» (Resolución de 2009 de la OIT).
4. El empleo en el sector turístico debería incluir no sólo la creación de empleo sino el trabajo decente y productivo en empresas sostenibles, mediante estrategias nacionales y locales de desarrollo turístico, nuevos productos y servicios turísticos intensivos en mano de obra, un efecto altamente multiplicador en el empleo y un elevado grado de sostenibilidad.
5. Todas las partes han de colaborar para mejorar la regulación del empleo y las condiciones de trabajo en las empresas turísticas, en consonancia con el programa de empleo y trabajo decente formulado por la OIT y aceptado posteriormente por todo el sistema de las Naciones Unidas. Las partes deben además garantizar la seguridad, la igualdad y la dignidad humana, así como unos niveles adecuados de remuneración en el empleo turístico, todo lo cual confluye en la ratificación por parte de un mayor número de países del Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172) de la OIT. Se alienta, por lo tanto, a los Estados Miembros de ambas organizaciones de las Naciones Unidas, a ratificar y aplicar las normas mínimas del Convenio núm. 172 de la OIT.
6. El desarrollo de recursos humanos en el turismo debe recibir una atención prioritaria por parte de las empresas turísticas y los sindicatos del sector, en el marco del diálogo social sectorial a todos los niveles y con el apoyo de los gobiernos y las instituciones de enseñanza. Las personas que entran en el mercado laboral del turismo deben tener la oportunidad de desarrollar una carrera satisfactoria, mejorar su profesionalidad y, en general, la seguridad de un trabajo decente. Una mejor información sobre el mercado laboral puede ser esencial para todos estos progresos.
7. El turismo ha sido reconocido como uno de los mayores generadores de empleo, especialmente para aquellos segmentos de población con menos acceso al mercado laboral, como las mujeres, los jóvenes, los inmigrantes y la población rural. Hacen falta datos precisos, puntuales y completos sobre el empleo en el sector turístico. Para ello, los gobiernos y el sector privado han de cooperar a fin de lograr una cuantificación apropiada del empleo en el

---

sector turístico, que incluya: el número de empleos generados directamente por el turismo, las horas de trabajo, la compensación y la estacionalidad del empleo. Estos datos deben desagregarse además por sexo, edad y ocupación, y según el tipo y el tamaño de la empresa.

8. Las políticas y las estadísticas de empleo turístico deben referirse a los puestos de trabajo directos e indirectos generados por un amplio abanico de actividades, productos, servicios, enclaves y tamaños de empresas.
9. Sobre la base del acuerdo de cooperación firmado en diciembre de 2008, la OIT y la OMT llevarán a cabo las siguientes actividades conjuntas:
  - programas de acción en dos o tres países piloto para incrementar el potencial del turismo para la creación de trabajo decente;
  - cooperación en materia de VIH/SIDA, trabajo infantil, políticas de género y otros aspectos transversales en el campo del turismo;
  - continuación del desarrollo de estadísticas de empleo turístico especializadas.



---

## Anexo IV

### Declaración de la OIT y la IH&RA sobre turismo y empleo, enero de 2010

**La Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA) expresa su adhesión a la declaración de la OIT y la OMT sobre turismo y empleo**<sup>1</sup>

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA) consideran que:

- El sector de la hostelería y el turismo es uno de los sectores que más empleo crean en el mundo.
- El turismo es uno de los principales sectores de exportación.
- El turismo es un importante agente de desarrollo.
- El sector de la hostelería está ayudando en la transición hacia una economía verde para contribuir a la atenuación de los efectos del cambio climático.
- El sector de la hostelería está luchando para combatir la pobreza en el mundo.

**En respuesta a los retos que afrontan actualmente el turismo y el empleo en el mundo y ante la crisis económica mundial, la OIT y la IH&RA concuerdan en los siguientes puntos:**

1. El turismo sostenible sigue siendo uno de los sectores de actividad económica más dinámicos de los tiempos modernos y ofrece numerosas ventajas para los países y destinos receptores y emisores de turistas, entre ellas la de generar empleo, aportar divisas y contribuir al PIB.
2. La demostrada resistencia del turismo puede ayudar a atenuar los efectos de la grave desaceleración económica observada en otros sectores de empleo como resultado de la actual crisis financiera y económica. Por lo tanto, el turismo puede y debe servir a los gobiernos y a las instituciones financieras internacionales para reactivar la economía de los países afectados por la recesión actual ofreciendo, en particular, oportunidades de empleo decente en áreas nuevas y respetuosas con el medio ambiente.
3. La OIT y la IH&RA se remiten específicamente a la resolución de la OIT, «Para recuperarse de la crisis: Un Pacto Mundial para el Empleo» que subraya que: «Nuestra respuesta debería favorecer una globalización más justa, una economía más respetuosa del medio ambiente y un desarrollo más eficiente en lo que atañe a la creación de empleos y empresas sostenibles, el respeto de los derechos de los trabajadores, la promoción de la igualdad de género, la protección de las personas vulnerables...» (resolución de 2009 de la OIT).
4. El empleo en el sector turístico debería incluir no sólo la creación de empleo sino el trabajo decente y productivo en empresas hoteleras sostenibles, mediante estrategias nacionales y locales de desarrollo turístico, nuevos productos y servicios de hostelería intensivos en mano de obra, un efecto altamente multiplicador en el empleo y un elevado grado de sostenibilidad.
5. Todas las partes han de colaborar para mejorar la regulación del empleo y las condiciones de trabajo en las empresas turísticas, en consonancia con el programa de empleo y trabajo decente formulado por la OIT y aceptado posteriormente por todo el sistema de las Naciones Unidas. Las partes deben además garantizar la seguridad, la igualdad y la dignidad humana, así como unos niveles adecuados de remuneración en el empleo turístico, todo lo cual confluye en la ratificación por parte de un mayor número de países del Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172), de la OIT. Se alienta, por lo tanto, a los Estados Miembros de ambas organizaciones de las Naciones Unidas, a ratificar y aplicar las normas mínimas del Convenio núm. 172 de la OIT.

<sup>1</sup> <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/sectors/tourism/statement.pdf>.

- 
6. El desarrollo de recursos humanos en el turismo debe recibir una atención prioritaria por parte de los agentes turísticos más destacados, en el marco del diálogo social sectorial a todos los niveles y con el apoyo de los gobiernos y las instituciones de enseñanza. Las personas que entran en el mercado laboral del turismo deben tener la oportunidad de desarrollar una carrera satisfactoria, mejorar su profesionalidad y, en general, la seguridad de un trabajo decente. Una mejor información sobre el mercado laboral puede ser esencial para todos estos progresos.
  7. El turismo ha sido reconocido como uno de los mayores generadores de empleo, especialmente para aquellos segmentos de población con menos acceso al mercado laboral, como las mujeres, los jóvenes, los inmigrantes y la población rural. Hacen falta datos precisos, puntuales y completos sobre el empleo en el sector turístico. Para ello, los gobiernos y el sector privado han de cooperar a fin de lograr una cuantificación apropiada del empleo en el sector turístico, que incluya: el número de empleos generados directamente por el turismo, las horas de trabajo, la compensación y la estacionalidad del empleo. Estos datos deben desglosarse además por sexo, edad y ocupación, y según el tipo y el tamaño de la empresa.
  8. Las políticas y las estadísticas de empleo turístico deben referirse a los puestos de trabajo directos e indirectos generados por un amplio abanico de actividades, productos, servicios, enclaves y tamaños de empresas.
  9. Sobre la base de la presente declaración, la OIT y la IH&RA examinarán el modo de llevar a cabo las siguientes actividades conjuntas:
    - Programas de acción en algunas cadenas hoteleras miembros de la IH&RA con objeto de incrementar el potencial del turismo para la creación de trabajo decente.
    - Cooperación en materia de VIH/SIDA, trabajo infantil, trabajadores migrantes, políticas de género y otros aspectos transversales en el campo del turismo.
    - Asistencia técnica al programa Émeraude Hotelier creado por la IH&RA para la promoción del desarrollo sostenible en el sector de la hostelería, previa solicitud.

---

## Anexo V

### Texto completo del Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172)

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo:

Convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 5 de junio de 1991, en su septuagésima octava reunión;

Recordando que los convenios y recomendaciones internacionales del trabajo que establecen normas de aplicación general sobre las condiciones de trabajo son aplicables a los trabajadores de los hoteles, restaurantes y establecimientos similares;

Tomando nota de que, dadas las condiciones particulares en que se desarrolla el trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares, es conveniente mejorar la aplicación de dichos convenios y recomendaciones en estas categorías de establecimientos y complementarlos con normas específicas, para que los trabajadores interesados puedan gozar de una situación acorde con el papel que desempeñan en estas categorías de establecimientos en rápida expansión y para atraer a nuevos trabajadores a los mismos, mejorando así las condiciones de trabajo, la formación y las perspectivas de carrera;

Tomando nota de que la negociación colectiva constituye un medio eficaz para determinar las condiciones de trabajo en este sector;

Considerando que la adopción de un Convenio, conjuntamente con la negociación colectiva, mejorará las condiciones de trabajo, las perspectivas de carrera y la seguridad en el empleo, en beneficio de los trabajadores;

Tras decidir adoptar diversas proposiciones sobre las condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares, cuestión que constituye el cuarto punto del orden del día de la reunión, y

Tras decidir que dichas proposiciones revistan la forma de un convenio internacional, adopta, con fecha veinticinco de junio de mil novecientos noventa y uno, el siguiente Convenio, que podrá ser citado como el Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991:

#### *Artículo 1*

1. El presente Convenio se aplica a los trabajadores, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 2, ocupados en:

- a) los hoteles y establecimientos similares que ofrecen alojamiento;
- b) los restaurantes y establecimientos similares que sirven comidas o bebidas, o ambas cosas.

2. Todo Miembro deberá establecer la definición de las categorías indicadas en los apartados a) y b), a la luz de las condiciones nacionales y después de consultar a las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas. Todo Miembro que ratifique el Convenio podrá, previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, excluir de su aplicación ciertos tipos de establecimientos comprendidos dentro de la definición antes mencionada pero en los que existan problemas especiales de cierta importancia.

3. a) Todo Miembro que ratifique el presente Convenio podrá, previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, ampliar su ámbito de aplicación a ciertos otros establecimientos afines que presten servicios turísticos, los cuales serán enumerados en una declaración anexa a la ratificación.

b) Además, todo Miembro que ratifique el presente Convenio podrá, previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, notificar ulteriormente al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo, por medio de una declaración, que amplía el campo

---

de aplicación del Convenio a otras categorías de establecimientos afines que presten servicios turísticos, además de las indicadas en el apartado 3, a).

4. Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá indicar, en la primera memoria que presente sobre la aplicación del mismo en virtud del artículo 22 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, los tipos de establecimientos excluidos de conformidad con el párrafo 2 del presente artículo, explicando las razones de la exclusión e indicando las posturas respectivas de las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas con relación a dichas exclusiones. Además, deberá indicar, en las memorias subsiguientes, el estado de la legislación y la práctica respecto de los establecimientos excluidos, y la medida en que se ha dado o se tiene la intención de dar efecto al Convenio por lo que se refiere a tales establecimientos.

## *Artículo 2*

1. A los efectos del presente Convenio, la expresión **trabajadores interesados** designa a los trabajadores ocupados en los establecimientos a los cuales se aplica el Convenio, de conformidad con las disposiciones del artículo 1, cualesquiera que sean la naturaleza y la duración de su relación de empleo. Sin embargo, todo Miembro podrá, habida cuenta del derecho, de las condiciones y de la práctica nacionales y previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, excluir ciertas categorías de trabajadores de la aplicación de todas las disposiciones del presente Convenio o de algunas de ellas.

2. Todo Miembro que ratifique el presente Convenio deberá enumerar, en la primera memoria sobre la aplicación del Convenio que presente en virtud del artículo 22 de la Constitución de la Organización Internacional del Trabajo, las categorías de trabajadores que hubiesen sido excluidas en virtud del párrafo 1 del presente artículo, explicando los motivos de dicha exclusión. Además, en las memorias subsiguientes deberá indicar todo progreso realizado hacia una aplicación más amplia del Convenio.

## *Artículo 3*

1. Sin dejar de respetar la autonomía de las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, los Miembros deberán adoptar y aplicar, de una forma apropiada al derecho, a las condiciones y a la práctica nacionales, una política destinada a mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores interesados.

2. Esta política deberá tener como objetivo general asegurar que los trabajadores interesados no sean excluidos del ámbito de aplicación de ninguna norma mínima, incluidas las referentes a la seguridad social, que puedan haber sido adoptadas a nivel nacional para la generalidad de los trabajadores.

## *Artículo 4*

1. A menos que la legislación o la práctica nacionales lo dispongan de otra manera, la expresión **horas de trabajo** se refiere al tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador.

2. Los trabajadores interesados deberán disfrutar de una jornada normal de trabajo razonable, como asimismo de disposiciones razonables relativas a las horas extraordinarias, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales.

3. Deberá proporcionarse a los trabajadores interesados un período mínimo razonable de descanso diario y semanal, de acuerdo con la legislación y la práctica nacionales.

4. Los trabajadores interesados deberán, siempre que sea posible, ser informados de los horarios de trabajo con suficiente antelación, para poder organizar en consecuencia su vida personal y familiar.

---

### *Artículo 5*

1. Si los trabajadores tienen que trabajar en días festivos, deberán recibir una compensación adecuada — en tiempo libre o en remuneración — determinada por la negociación colectiva o de conformidad con la legislación o la práctica nacionales.

2. Los trabajadores interesados deberán tener derecho a vacaciones anuales pagadas, cuya duración habrá de determinarse mediante la negociación colectiva o de conformidad con la legislación o la práctica nacionales.

3. Cuando el contrato termina o el periodo de servicio continuo no es suficiente para causar derecho a la totalidad de las vacaciones anuales, los trabajadores interesados deberán tener derecho a vacaciones proporcionales al tiempo de servicio o al pago de salarios sustitutivos, según se determine por la negociación colectiva o de conformidad con la legislación o la práctica nacionales.

### *Artículo 6*

1. El término *propina* significa el dinero que el cliente da voluntariamente al trabajador, además del que debe pagar por los servicios recibidos.

2. Independientemente de las propinas, los trabajadores interesados deberán recibir una remuneración básica que será abonada con regularidad.

### *Artículo 7*

Allí donde existiese, deberá prohibirse la compraventa de empleos en los establecimientos a los que se refiere el artículo 1.

### *Artículo 8*

1. Las disposiciones del presente Convenio podrán aplicarse por medio de la legislación nacional, los convenios colectivos, los laudos arbitrales o las decisiones judiciales, o por cualquier otra vía procedente y compatible con la práctica nacional.

2. En los Miembros en que las disposiciones del presente Convenio sean normalmente objeto de convenios pactados entre empleadores u organizaciones de empleadores y organizaciones de trabajadores, o se ejecuten normalmente por medios distintos a la vía legal, las obligaciones resultantes se considerarán cumplidas en cuanto dichas disposiciones se apliquen a la gran mayoría de los trabajadores interesados, por tales convenios o por otros medios.

### *Artículo 9*

Las ratificaciones formales del presente Convenio serán comunicadas, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo.

### *Artículo 10*

1. Este Convenio obligará únicamente a aquellos Miembros de la Organización Internacional del Trabajo cuyas ratificaciones haya registrado el Director General.

2. Entrará en vigor doce meses después de la fecha en que las ratificaciones de dos Miembros hayan sido registradas por el Director General.

3. Desde dicho momento, este Convenio entrará en vigor, para cada Miembro, doce meses después de la fecha en que haya sido registrada su ratificación.

---

### Artículo 11

1. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio podrá denunciarlo a la expiración de un período de diez años, a partir de la fecha en que se haya puesto inicialmente en vigor, mediante un acta comunicada, para su registro, al Director General de la Oficina Internacional del Trabajo. La denuncia no surtirá efecto hasta un año después de la fecha en que se haya registrado.

2. Todo Miembro que haya ratificado este Convenio y que, en el plazo de un año después de la expiración del período de diez años mencionado en el párrafo precedente, no haga uso del derecho de denuncia previsto en este artículo quedará obligado durante un nuevo período de diez años, y en lo sucesivo podrá denunciar este Convenio a la expiración de cada período de diez años, en las condiciones previstas en este artículo.

### Artículo 12

1. El Director General de la Oficina Internacional del Trabajo notificará a todos los Miembros de la Organización Internacional del Trabajo el registro de cuantas ratificaciones, declaraciones y denuncias le comuniquen los Miembros de la Organización.

2. Al notificar a los Miembros de la Organización el registro de la segunda ratificación que le haya sido comunicada, el Director General llamará la atención de los Miembros de la Organización sobre la fecha en que entrará en vigor el presente Convenio.

### Artículo 13

El Director General de la Oficina Internacional del Trabajo comunicará al Secretario General de las Naciones Unidas, a los efectos del registro y de conformidad con el artículo 102 de la Carta de las Naciones Unidas, una información completa sobre todas las ratificaciones, declaraciones y actas de denuncia que haya registrado de acuerdo con los artículos precedentes.

### Artículo 14

Cada vez que lo estime necesario, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo presentará a la Conferencia una memoria sobre la aplicación del Convenio, y considerará la conveniencia de incluir en el orden del día de la Conferencia la cuestión de su revisión total o parcial.

### Artículo 15

1. En caso de que la Conferencia adopte un nuevo convenio que implique una revisión total o parcial del presente, y a menos que el nuevo convenio contenga disposiciones en contrario:

- a) la ratificación, por un Miembro, del nuevo convenio revisor implicará, *ipso jure*, la denuncia inmediata de este Convenio, no obstante las disposiciones contenidas en el artículo 11, siempre que el nuevo convenio revisor haya entrado en vigor;
- b) a partir de la fecha en que entre en vigor el nuevo convenio revisor, el presente Convenio cesará de estar abierto a la ratificación por los Miembros.

2. Este Convenio continuará en vigor en todo caso, en su forma y contenido actuales, para los Miembros que lo hayan ratificado y no ratifiquen el convenio revisor.

### Artículo 16

Las versiones inglesa y francesa del texto de este Convenio son igualmente auténticas.

---

## Anexo VI

### Texto completo de la Recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 179)

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo:

Convocada en Ginebra por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo, y congregada en dicha ciudad el 5 de junio de 1991, en su septuagésima octava reunión;

Tras decidir adoptar diversas proposiciones sobre las condiciones de trabajo en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares, cuestión que constituye el cuarto punto del orden del día de la reunión, y

Tras decidir, como consecuencia de la adopción del Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991, que dichas proposiciones revistan la forma de una recomendación complementaria,

adopta, con fecha veinticinco de junio de mil novecientos noventa y uno, la siguiente Recomendación, que podrá ser citada como la recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991:

#### I. DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL

1. La presente Recomendación se aplica a los trabajadores, tal como los define el párrafo 3, ocupados en:

- a) los hoteles y establecimientos similares que ofrecen alojamiento;
- b) los restaurantes y establecimientos similares que sirven comidas o bebidas, o ambas cosas.

2. Los Miembros podrán, previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, extender el campo de aplicación de la presente Recomendación a otros establecimientos afines que presten servicios turísticos.

3. A los efectos de la presente Recomendación, la expresión *trabajadores interesados* designa a los trabajadores empleados en los establecimientos a los cuales se aplica la presente Recomendación de conformidad con las disposiciones de los párrafos 1 y 2, cualesquiera que sean la naturaleza y la duración de su relación de empleo.

4. 1) La presente Recomendación podrá aplicarse mediante la legislación nacional, los convenios colectivos, los laudos arbitrales o las decisiones judiciales, o de cualquier otra forma adecuada compatible con la práctica nacional.

2) Los Miembros deberían:

- a) prever la supervisión efectiva de la aplicación de las medidas tomadas en cumplimiento de la presente Recomendación, mediante un servicio de inspección o por otro medio que se juzgue conveniente;
- b) alentar a las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas a fomentar activamente la aplicación de las disposiciones de la presente Recomendación.

5. El objetivo general de la presente Recomendación es, sin dejar de respetar la autonomía de las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, mejorar las condiciones de los trabajadores interesados hasta aproximarlas a las que suelen encontrarse entre los trabajadores de otros sectores económicos.

#### II. HORAS DE TRABAJO Y PERÍODOS DE DESCANSO

6. A menos que los métodos indicados en el subpárrafo 1) del párrafo 4 lo dispongan de otra manera, la expresión *horas de trabajo* se refiere al tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del empleador.

---

7. 1) Las medidas adoptadas para fijar las horas ordinarias de trabajo y regular las horas extraordinarias deberían estar sujetas a consultas entre el empleador y los trabajadores interesados o sus representantes.

2) La expresión **representantes de los trabajadores** designa a las personas reconocidas como tales en virtud de la legislación o la práctica nacionales, de conformidad con el Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971.

3) Las horas extraordinarias deberían compensarse con tiempo libre retribuido, un recargo o recargos por las horas extraordinarias trabajadas, o una remuneración más elevada, según lo determinen la legislación y la práctica nacionales y previa consulta entre el empleador y los trabajadores interesados o sus representantes.

4) Deberían adoptarse medidas para asegurar que las horas de trabajo y las horas extraordinarias se calculen y registren correctamente y que el trabajador interesado tenga acceso a su registro.

8. Siempre que sea posible, deberían eliminarse progresivamente los horarios discontinuos, preferentemente mediante la negociación colectiva.

9. El número y la duración de las pausas para las comidas deberían determinarse en función de los usos y costumbres de cada país o región, y teniendo en cuenta si se come en el propio establecimiento o fuera del mismo.

10. 1) En la medida de lo posible, los trabajadores interesados deberían tener derecho a un período de descanso semanal que no sea inferior a treinta y seis horas, el cual, siempre que sea factible, debería ser ininterrumpido.

2) Los trabajadores interesados deberían tener derecho a un período de descanso diario de diez horas consecutivas como promedio.

11. En los casos en que la duración de las vacaciones anuales pagadas de los trabajadores interesados sea inferior a cuatro semanas por un año de servicio, deberían adoptarse medidas, mediante la negociación colectiva o de acuerdo con la práctica nacional, a fin de alcanzar de manera progresiva ese nivel.

### III. FORMACIÓN

12. 1) Los Miembros, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores interesadas, deberían elaborar políticas y programas de educación y formación profesionales y de capacitación gerencial en las distintas ocupaciones que se ejercen en los hoteles, restaurantes y establecimientos similares o, cuando proceda, ayudar a las organizaciones de empleadores y de trabajadores y a otras instituciones a establecer esas políticas y programas.

2) Los programas de formación deberían tener como principal objetivo mejorar las calificaciones y la calidad del trabajo, así como las perspectivas de carrera de los participantes.



---

## Anexo VII

### Condiciones básicas para el desarrollo de empresas sostenibles

Condiciones para la creación de un entorno favorable a las empresas sostenibles	Papel del gobierno en la promoción de empresas sostenibles	Ejemplos de requisitos específicos del sector turístico
<b>Paz y estabilidad política</b>	Facilitar el diálogo social y participar en el mismo	Un destino turístico en un entorno políticamente estable atrae a los consumidores
<b>Buena gobernanza</b>	Aplicación de la legislación laboral mediante una administración del trabajo eficaz, incluida la inspección del trabajo	Medidas eficaces para combatir la corrupción y una gobernanza empresarial responsable para garantizar el desarrollo a largo plazo de hoteles y restaurantes, centros turísticos y otras instalaciones
<b>Diálogo social</b>	Promoción del concepto de responsabilidad social de la empresa, que es de carácter voluntario	La negociación colectiva entre empleados y empleadores de la industria turística es de crucial importancia para mejorar las condiciones de trabajo y da una imagen positiva de la empresa a los consumidores
<b>Respeto por los derechos humanos universales y las normas internacionales del trabajo</b>	Promoción de la contratación, la inversión y los préstamos públicos responsables desde el punto de vista social y medioambiental	La libertad sindical, la negociación colectiva, la abolición del trabajo forzoso, del trabajo infantil y de la discriminación son requisitos que deben cumplir los hoteles y restaurantes
<b>Cultura de empresa</b>	Promoción de los sectores y las cadenas de valor	Creación de nuevos hoteles y restaurantes, así como de PYME a lo largo de la cadena de suministro
<b>Política macroeconómica sólida y estable, y buena gestión de la economía</b>	Flexibilidad y protección para gestionar el cambio	Las políticas monetarias, fiscales y cambiarias son importantes para asegurar unas condiciones económicas estables y previsibles para los inversores y los empresarios locales
<b>Comercio e integración económica sostenible</b>	Programas específicos	Contribución del turismo a la reducción de la pobreza, en especial respecto de la cadena de valor (vínculos intersectoriales)
<b>Marco jurídico y reglamentario propicio</b>	Investigación e innovación	Es fundamental contar con una base jurídica que favorezca la estabilidad en el turismo, impida la corrupción, evite los costos de eficiencia y promueva un entorno favorable para los clientes
<b>Estado de derecho y garantía de los derechos de propiedad</b>	Acceso a información y a servicios empresariales y financieros	Un sistema jurídico efectivo es una condición básica para que se cumplan los contratos, se respete el estado de derecho y se protejan los derechos de propiedad, al igual que para atraer la inversión y generar confianza
<b>Competencia leal</b>	Coordinación y coherencia de las políticas	Viajes, hoteles y restaurantes a precios justos, respetando las normas del trabajo y las reglas sociales, y sin prácticas anticompetitivas
<b>Acceso a los servicios financieros</b>	Políticas internacionales	Facilitar y permitir la inversión extranjera directa (IED)
<b>Infraestructura material</b>	Pautas de producción y consumo	Para la sostenibilidad de las empresas, es esencial disponer de infraestructuras materiales de alta calidad y en cantidad suficiente para hoteles y restaurantes, sistemas de transporte, servicios públicos y otros servicios, y hospitales

<b>Condiciones para la creación de un entorno favorable a las empresas sostenibles</b>	<b>Papel del gobierno en la promoción de empresas sostenibles</b>	<b>Ejemplos de requisitos específicos del sector turístico</b>
<b>Tecnología de la información y las comunicaciones</b>	Apoyo al desarrollo de las calificaciones	El acceso a computadoras e Internet para los hoteles/restaurantes y sus clientes es fundamental para el desarrollo de la industria del turismo
<b>Educación, formación y aprendizaje permanente</b>		La educación, la formación y el aprendizaje permanente son necesarios para ayudar a los trabajadores a encontrar buenos empleos y a las empresas a encontrar trabajadores calificados
<b>Justicia social e integración social</b>		La desigualdad y la discriminación obstaculizan el desarrollo sostenible
<b>Protección social suficiente</b>		La seguridad social universal para los trabajadores es necesaria para potenciar la productividad y proteger la seguridad y la salud de los trabajadores en el lugar de trabajo
<b>Gestión responsable del medio ambiente</b>		El respeto del medio ambiente y la creación de empleos «verdes»
<b>Principios empresariales para las empresas sostenibles</b>	Papel de los interlocutores sociales en la promoción de empresas sostenibles	Ejemplos de requisitos específicos del turismo
<b>Diálogo social y buenas relaciones laborales</b>	Promoción	Las estructuras de diálogo social en el lugar de trabajo son imprescindibles para una negociación colectiva efectiva, para las consultas con los trabajadores y su participación, así como para crear un buen ambiente de trabajo y una situación en la que todos salgan beneficiados, que promueva la motivación, la confianza y la cooperación
<b>Desarrollo de los recursos humanos</b>	Representación	Unos trabajadores calificados, motivados y competentes constituyen la base para crear un entorno efectivo, productivo y favorable a los clientes, y servicios de calidad
<b>Condiciones de trabajo</b>	Servicios	Unas buenas condiciones de trabajo proporcionan un entorno seguro y estimulante y mantienen el desarrollo sostenible en el lugar de trabajo
<b>Productividad, salarios y beneficios compartidos</b>	Aplicación de políticas y normas	Los convenios de negociación colectiva y las perspectivas profesionales mejoran el atractivo de una empresa, sobre todo para los trabajadores jóvenes y las mujeres
<b>Responsabilidad social de la empresa</b>		Unos empleados satisfechos y cualificados constituyen la base para el éxito de una empresa desde el punto de vista comercial y en lo que atañe al compromiso de la empresa respecto de cuestiones sociales y medioambientales, lo que conduce a la aplicación satisfactoria de la RSE
<b>Gobernanza empresarial</b>		La promoción de valores como la justicia, la responsabilidad, la transparencia y el respeto del Estado de derecho

Fuente: Cuadro preparado por la OIT basado en el estudio de Graeme Buckley, José Manuel Salazar-Xirinachs y Michael Henriques: *The promotion of sustainable enterprises*, OIT, Ginebra, 2009

---

## Anexo VIII

### Texto completo de los acuerdos marco internacionales (UITA, grupo Accor, Club Méditerranée)

#### 1. *Acuerdo entre la UITA y el grupo Accor sobre el derecho sindical, junio de 1995*

El grupo Accor y la UITA:

constatando que, en el marco económico global, el mantenimiento de una sociedad basada en los valores de la democracia y el respeto de los derechos de la persona, es condición de todo progreso social y económico;

constatando también que la industria hotelera tiene necesidad de paz y de consenso social para desarrollarse;

se comprometen, por lo tanto, a obrar en este sentido y sobre todo por el ejemplo que ellos entienden dar;

recordando el derecho fundamental de cada trabajador a ser representado y defendido por una organización sindical de su elección;

reconociendo la legitimidad recíproca del otro interlocutor y su derecho a intervenir tanto en el área social como en el área económica, manteniendo cada uno sus responsabilidades propias, actuando en conformidad a las leyes, convenios colectivos u otros acuerdos convencionales vigentes;

están convencidos que el fortalecimiento de la democracia dentro del grupo es responsabilidad de las dos partes y ello implica tanto el reconocimiento de divergencias sobre los medios y métodos como la búsqueda de soluciones por vía de la negociación;

constatando que para alcanzar este objetivo, se requiere un esfuerzo de capacitación y de información de todos los trabajadores involucrados, así como de sus representantes <sup>1</sup> para que puedan comprender mejor los problemas, obligaciones y las posturas de la empresa.

Con este espíritu, el grupo Accor y la UITA se comprometen a:

1. Verificar la buena aplicación en todos los establecimientos del grupo Accor de los Convenios núms. 87, 98 y 135 de la OIT que se refieren respectivamente:
  - al derecho de los trabajadores a afiliarse a una organización sindical de su elección;
  - a la protección de los trabajadores contra todo acto de discriminación tendiente a atentar contra la libertad sindical;

<sup>1</sup> Se entiende como representantes de los trabajadores a aquellos definidos por el artículo 3 del Convenio núm. 135 de la OIT: los términos «representantes de los trabajadores» designan personas reconocidas como tales por la legislación o la práctica nacional, que sean:

- a) representantes sindicales, por ejemplo, representantes nombrados o electos por sus sindicatos o por los miembros de sindicatos;
- b) o representantes electos, a saber representantes libremente electos por los trabajadores de la empresa, conforme a las disposiciones de la legislación nacional o de convenios colectivos, y cuyas funciones no se extienden de las actividades que se reconocen como relevantes de las prerrogativas exclusivas de los sindicatos, en los países interesados.

- 
- a la protección de los representantes de los trabajadores contra todas las medidas que pudieran perjudicarlos, comprendiendo en esto el despido y que estén motivados por su calidad o sus actividades de representantes de los trabajadores mientras que actúen en conformidad con las leyes, convenios colectivos y otros acuerdos convencionales vigentes.

El grupo Accor se compromete, por lo tanto, a no oponerse a las tentativas de sindicalización de los trabajadores.

El grupo Accor considera que el respeto de los derechos sindicales forma parte del buen renombre de sus marcas.

2. Alentar a las direcciones a nivel de empresas o establecimientos, para que permitan a los representantes de los sindicatos cumplir su mandato y beneficiarse, según su capacidad, de iguales oportunidades de acceso a la capacitación, mejora salarial y ascenso que el conjunto de los trabajadores.

Las dos partes acuerdan que eventuales litigios referentes a la interpretación o la aplicación de este acuerdo serán examinados conjuntamente con miras a emitir recomendaciones a las partes involucradas. El texto de referencia es el texto formulado en francés.

## **2. Acuerdo relativo al respeto de los derechos fundamentales en el trabajo y a la movilidad transnacional de los trabajadores/as GE del Club Méditerranée en la zona Europa/África, revisado en julio de 2009**

Entre:

La empresa Club Méditerranée SA. con sede social en la calle de Cambrai núm. 11, 75019 París, representada por el Sr. Olivier SASTRE, Director General de Recursos Humanos,

Y por otra parte

La Unión Internacional de Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines, denominada a continuación como UITA, con sede situada en Rampe du Pont Rouge 8, Petit Lancy, Ginebra, Suiza, representada por el Sr. Ron OSWALD, Secretario General,

La Federación europea de sindicatos de los sectores de la alimentación, la agricultura, turismo y afines, denominada a continuación como EFFAT, con Sede situada en la calle Fossé aux Loups 38, Bruselas, Bélgica representada por el Sr. Harald WIEDENHOFER, Secretario General.

### *Preámbulo*

- Las partes constatan que el sector Hoteles – Restaurantes – Turismo se caracteriza por una escasez persistente de mano de obra calificada y por dificultades crecientes para organizar la movilidad de los trabajadores/as en el mundo.
- Las partes admiten la necesidad de implementar soluciones que permitan al personal de servicio — GE (Empleados/as Gentiles) del Club Méditerranée que posea la experiencia y la capacitación requeridas — ocupar empleos en las dependencias del Club Méditerranée de países que no sean sus países de origen, en la medida que ello corresponda a las necesidades de la empresa, a los deseos de la persona involucrada y cuando dichas soluciones no pongan en peligro los empleos, las condiciones de trabajo, el nivel de salario u otras condiciones sociales de los trabajadores/as del país receptor.
- En ningún caso, las disposiciones del presente acuerdo pueden reemplazar a disposiciones aplicables en el seno de los centros vacacionales del Club Méditerranée. La existencia de este acuerdo no debe restringir de ninguna manera los derechos provenientes de la legislación, reglamentos, convenios colectivos o costumbres locales.

---

En caso de litigio, la comisión de seguimiento del acuerdo prevista en el artículo IV.1. podrá pronunciarse, sin perjuicio de otras posibles intervenciones.

- En el marco del presente acuerdo, las partes expresan su deseo común de facilitar la movilidad transnacional del personal de servicio GE del Club Méditerranée bajo contrato de temporada.

### *I. Ámbito de aplicación geográfica*

- Las disposiciones del presente acuerdo concernientes a los **derechos fundamentales en el trabajo** se aplican al conjunto de los centros vacacionales del Club Méditerranée en el mundo.
- Las disposiciones concernientes a la **movilidad transnacional del personal de servicio GE** se aplican a los centros vacacionales explotados directamente por el Club Méditerranée en los países situados en la zona de explotación operativa Europa/África: los países de la Unión Europea, Turquía, Egipto, Marruecos, Suiza, Túnez, Côte d'Ivoire, Senegal e Isla Mauricio.

Las partes signatarias acuerdan comprometerse a respetar las siguientes disposiciones:

### *II. El respeto de los derechos fundamentales en el trabajo*

Inspirándose en los principios enunciados por los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Club Méditerranée se compromete:

- A respetar el derecho de los trabajadores/as, de acuerdo a la legislación vigente en cada país, a formar un sindicato y a afiliarse al sindicato de su elección.
- A no recurrir a métodos que tengan por finalidad obstaculizar la afiliación sindical, como ser reuniones, folletos y comunicaciones verbales con contenido antisindical.
- A no discriminar en forma alguna — en lo relativo al empleo, salario, condiciones de trabajo, acceso a la capacitación profesional y realización de carrera — a los representantes sindicales electos o designados según la legislación vigente en cada país, así como a los miembros de las organizaciones sindicales, con motivo de su afiliación o de su acción sindical.
- A comunicar a las organizaciones sindicales involucradas la información prevista por la legislación nacional vigente sobre la actividad general del Club y, si es el caso, sobre la actividad de la dependencia involucrada, con la finalidad de permitirles llevar a cabo negociaciones colectivas conforme a esta legislación en cada uno de sus países.
- A permitir el contacto de los representantes sindicales con los trabajadores/as del Club, en el marco de las leyes, convenios colectivos y prácticas nacionales o locales.
- A no tolerar toda forma de trabajo forzoso u obligatorio como medidas coercitivas, sanciones dirigidas a personas que expresen sus opiniones políticas, métodos de utilización de la mano de obra con fines de desarrollo económico, medidas disciplinarias en el trabajo, represalias por hacer huelga, medidas de discriminación racial, social, nacional o religiosa. El término «trabajo forzoso u obligatorio» se refiere a todo trabajo o servicio exigido a una persona bajo amenaza de cualquier castigo y para el cual esa persona no se haya ofrecido en forma completamente voluntaria.
- A respetar la abolición efectiva del trabajo infantil, manteniendo el principio de que la edad mínima de admisión al empleo no puede ser inferior a los 15 años — sea cual sea la legislación local — y en el caso de trabajos que puedan llegar a comprometer la salud, seguridad o moralidad de los adolescentes, a los 18 años.
- A respetar el principio de igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo, es decir, no efectuar cualquier tipo de discriminación, distinción, exclusión o preferencia basada en la raza, color, sexo, religión u opinión política.
- A garantizar — mediante los correspondientes procedimientos — la aplicación a todos los trabajadores/as del principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina para trabajos de idéntico valor.

---

El Club Méditerranée garantiza las condiciones de la puesta en práctica de los derechos arriba citados para los trabajadores/as, así como para aquellos que proveen servicios a los establecimientos del grupo.

En caso de dificultades o litigios, los trabajadores/as involucrados pueden recurrir a la comisión de aplicación del acuerdo prevista en el artículo IV.1.

### *III. Movilidad transnacional de los trabajadores/as (personal de servicio GE) del Club Méditerranée originarios de países de Europa/África*

#### *III.1. Disposiciones generales*

- 1.1. Dentro del marco del presente acuerdo, las partes expresan su deseo común de fomentar la movilidad transnacional voluntaria de los trabajadores/as pertenecientes a la categoría del personal de servicio GE del Club Méditerranée, con contrato de temporada y originarios de los países de Europa y de África comprendidos en el ámbito de aplicación geográfica del presente acuerdo, con la finalidad de permitirles trabajar bajo contratos de temporada en los centros vacacionales del Club Méditerranée situados dentro de la Unión Europea. Se exhorta a alentar esta movilidad, siempre y cuando el Club Méditerranée no haya podido encontrar localmente la mano de obra necesaria.
- 1.2. Las condiciones de empleo que se apliquen a estos trabajadores/as — en materia de salario, duración del trabajo y condiciones de trabajo — no pueden ser inferiores, de acuerdo al tiempo calculado (*prorata temporis*), a las que se aplican a las personas que trabajan en el establecimiento respectivo. Estas disposiciones también se aplican al alojamiento y a la alimentación, pudiendo recurrir los trabajadores/as — si fuera el caso — a los representantes del personal del centro de vacaciones correspondiente.
- 1.3. En el caso en que el personal de servicio GE permanente en su país de origen vaya a trabajar a un país de la Unión Europea, el ingreso se hará sobre la base de un traslado por la duración de la temporada, en las condiciones normales de empleo de los trabajadores/as de los centros vacacionales correspondientes.
- 1.4. Los trabajadores/as GE tienen derecho a ser notificados por lo menos con 15 días de anticipación antes del comienzo del contrato o del traslado propuestos.
- 1.5. Se enviará información a los representantes del personal de los centros vacacionales de origen respecto a los criterios de elección y las condiciones de movilidad de los trabajadores/as GE contratados para trabajar en el ámbito de la Unión Europea.

#### *III.2. Disposiciones sobre la puesta en práctica de la movilidad transnacional*

- 2.1. La dirección del Club Méditerranée inició una migración, durante las temporadas de invierno en los Alpes, del personal de servicio GE originario de los centros vacacionales del Club Méditerranée en los países de Europa/África (a la fecha Túnez, Marruecos y Turquía). El Club Méditerranée, con el apoyo de las organizaciones sindicales signatarias, reclamará a los poderes públicos la posibilidad de continuar con el ingreso de trabajadores/as de temporada migratorios originarios de estos países en el territorio europeo.
- 2.2. De acuerdo a las necesidades manifestadas y a los criterios establecidos por la dirección del Club Méditerranée, la empresa efectúa los procedimientos previstos por la reglamentación de los países involucrados para obtener las autorizaciones necesarias para el ingreso de los trabajadores/as propuestos por las direcciones del Club Méditerranée de los diferentes países.
- 2.3. Cada temporada se firma un contrato de trabajo de temporada a término para el personal de servicio GE, conforme a las disposiciones del derecho social del país anfitrión y a las condiciones de empleo y de remuneración resultantes de los convenios y usos vigentes en el centro vacacional anfitrión involucrado.

- 
- 2.4. Estos trabajadores/as migratorios tienen derecho, durante su temporada en un país que no sea su país de origen, a la cobertura de seguridad social del país donde están empleados.

### *III.3. Medidas complementarias*

En el marco del seguimiento paritario de las condiciones de la movilidad transnacional, se acuerdan entre las partes las siguientes disposiciones complementarias:

- 3.1. En los países anfitriones se organizan sesiones de bienvenida por parte de los servicios del Club Méditerranée, las que tienen como tema central: el conocimiento del centro de vacaciones y de la estación turística receptora, su organización, su geografía y los principales servicios ofrecidos.
- 3.2. Si el personal está presente, durante el curso de la temporada, los servicios del Club Méditerranée planifican una visita de un representante de la EFFAT-UITA a uno o más de los establecimientos receptores de personal GE migratorio citado en el punto III.2, hasta un límite de tres jornadas de visitas por estación. En el transcurso de estas visitas, se abordan las condiciones sociales de la movilidad.
- 3.3. El tiempo invertido por el representante designado por la EFFAT-UITA para la puesta en marcha de las disposiciones del artículo III.3 antes citado deberá ser remunerado en base a una cifra estimada diaria de 330 euros.

Las formas de pago de esta prestación son determinadas por consentimiento entre la dirección y las organizaciones sindicales europeas e internacionales signatarias del presente acuerdo.

Esta compensación se abonará contra la presentación de comprobantes del tiempo pasado, presentados por el representante de EFFAT-UITA.

Los gastos de traslado (viaje, alojamiento y alimentación) del representante de EFFAT-UITA corren por cuenta de la empresa, contra presentación de comprobantes y luego de aprobación por parte de la empresa.

### *IV. Aplicación del acuerdo y disposiciones generales*

1. En caso de problemas de interpretación o de aplicación del presente acuerdo, las partes convienen en reunirse a pedido de una u otra de las partes con el propósito de buscar una solución concertada al problema. Esta etapa de concertación será un paso previo obligatorio a toda otra medida.
2. Se constituye una comisión paritaria de seguimiento del acuerdo formada, por una parte, por dos representantes de la EFFAT y de la UITA, y, por otra parte, por dos representantes designados por la dirección del Club Méditerranée.
3. La comisión se reúne una vez por año, en ocasión de la reunión del Comité Europeo de Diálogo Social, para deliberar sobre las evoluciones económicas y sociales del Club Méditerranée y proyectar una gestión anticipada de la movilidad convenida.
4. Asimismo, tiene como objetivo evaluar la puesta en práctica del acuerdo y deliberar acerca de las posibles mejoras. Por otra parte, dicha comisión se reúne a pedido de la dirección o de uno de los miembros del cuerpo directivo del Comité Europeo de Diálogo Social del Club Méditerranée, luego de aprobación por parte de la dirección del Club Méditerranée.
5. En todos los casos, el empleador pone a disposición los medios imprescindibles para el normal desarrollo de la reunión, incluida la financiación de los gastos efectuados por los representantes con el fin de participar en la reunión.
6. Este acuerdo se firma por un término indeterminado. En caso necesario, las partes signatarias se reunirán con el fin de realizar conjuntamente una evaluación de la aplicación de este texto y contemplar eventuales mejoras del acuerdo.
7. Cada parte signataria puede revocar todo o parte de este acuerdo con un plazo de anticipación de tres meses.

- 
8. Se entregará un duplicado de este acuerdo a la Dirección General de Empleo y Relaciones Sociales de la Comunidad Europea y ante los servicios de la Oficina Internacional del Trabajo en Ginebra.

En París, el 28 de julio de 2009

Por el Club Méditerranée  
Sr. Olivier SASTRE  
Director General de Recursos Humanos

Por la UITA  
Sr. Ron OSWALD  
Secretario General

Por EFFAT  
Sr. Harald WIEDENHOFER  
Secretario General



---

## Anexo IX

### Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, octubre de 2001

Adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT (Santiago de Chile, 27 de septiembre – 1.º de octubre de 1999).

#### PREÁMBULO

Nosotros, los Miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT), representantes del sector turístico mundial, delegados de Estados, territorios, empresas, instituciones y organismos reunidos en Asamblea General en Santiago de Chile el 1.º de octubre de 1999,

Reafirmando los objetivos enunciados en el artículo 3 de los Estatutos de la Organización Mundial del Turismo, y conscientes de la función «central y decisiva» que reconoció a la Organización la Asamblea General de las Naciones Unidas en la promoción y en el desarrollo del turismo con el fin de contribuir al crecimiento económico, a la comprensión internacional, a la paz y a la prosperidad de los países, así como al respeto universal y a la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales sin distinción de raza, sexo, lengua ni religión,

Profundamente convencidos de que, gracias al contacto directo, espontáneo e inmediato que permite entre hombres y mujeres de culturas y formas de vida distintas, el turismo es una fuerza viva al servicio de la paz y un factor de amistad y comprensión entre los pueblos,

Ateniéndonos a los principios encaminados a conciliar sosteniblemente la protección del medio ambiente, el desarrollo económico y la lucha contra la pobreza, que formularon las Naciones Unidas en la «Cumbre sobre la Tierra» de Río de Janeiro en 1992 y que se expresaron en el Programa 21 adoptado en esa ocasión,

Teniendo presente el rápido y continuo crecimiento, tanto pasado como previsible, de la actividad turística originada por motivos de ocio, negocio, cultura, religión o salud, y sus poderosos efectos positivos y negativos en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países emisores y receptores, en las comunidades locales y en las poblaciones autóctonas, así como en las relaciones y en los intercambios internacionales,

Movidos por la voluntad de fomentar un turismo responsable y sostenible, al que todos tengan acceso en ejercicio del derecho que corresponde a todas las personas de emplear su tiempo libre para fines de ocio y viajes, y con el debido respeto a las opciones de sociedad de todos los pueblos,

Pero persuadidos también de que el sector turístico mundial en su conjunto se favorecería considerablemente de desenvolverse en un entorno que fomente la economía de mercado, la empresa privada y la libertad de comercio, y que le permita optimizar sus beneficiosos efectos de creación de actividad y empleo,

Íntimamente convencidos de que, siempre que se respeten determinados principios y se observen ciertas normas, el turismo responsable y sostenible no es en modo alguno incompatible con una mayor liberalización de las condiciones por las que se rige el comercio de servicios y bajo cuya tutela operan las empresas del sector, y que cabe conciliar en este campo economía y ecología, medio ambiente y desarrollo, y apertura a los intercambios internacionales y protección de las identidades sociales y culturales,

Considerando que en ese proceso todos los agentes del desarrollo turístico — administraciones nacionales, regionales y locales, empresas, asociaciones profesionales, trabajadores del sector, organizaciones no gubernamentales y organismos de todo tipo del sector turístico —, y también las comunidades receptoras, los órganos de la prensa y los propios turistas ejercen responsabilidades diferenciadas pero interdependientes en la valorización individual y social del turismo, y que la definición de los derechos y deberes de cada uno contribuirá a lograr ese objetivo,

---

Interesados, al igual que la propia Organización Mundial del Turismo desde que en 1997 su Asamblea General adoptara en Estambul la resolución 364(XII), en promover una verdadera colaboración entre los agentes públicos y privados del desarrollo turístico, y deseosos de que una asociación y una cooperación de la misma naturaleza se extiendan de forma abierta y equilibrada a las relaciones entre países emisores y receptores y entre sus sectores turísticos respectivos,

Expresando nuestra voluntad de dar continuidad a las Declaraciones de Manila de 1980 sobre el turismo mundial y de 1997 sobre los efectos sociales del turismo, así como a la Carta del Turismo y al Código del Turista adoptados en Sofía en 1985 bajo los auspicios de la OMT,

Pero entendiendo que esos instrumentos deben completarse con un conjunto de principios interdependientes en su interpretación y aplicación, a los cuales los agentes del desarrollo turístico habrán de ajustar su conducta en los comienzos del siglo XXI,

Refiriéndonos, para los efectos del presente instrumento, a las definiciones y clasificaciones aplicables a los viajes, y especialmente a las nociones de «visitante», «turista» y «turismo» que adoptó la Conferencia Internacional de Ottawa, celebrada del 24 al 28 de junio de 1991, y que aprobó en 1993 la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas en su vigesimoséptimo período de sesiones,

Remitiéndonos particularmente a los instrumentos que se relacionan a continuación:

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico,

- Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948,
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del 16 de diciembre de 1966,
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, del 16 de diciembre de 1966,
- Convenio de Varsovia sobre el transporte aéreo, del 12 de octubre de 1929
- Convenio Internacional de Chicago sobre la Aviación Civil, del 7 de diciembre de 1944, así como las convenciones de Tokio, La Haya y Montreal adoptadas en relación con dicho convenio,
- Convención sobre las facilidades aduaneras para el turismo, del 4 de julio de 1954, y Protocolo asociado,
- Convenio relativo a la protección del patrimonio mundial, cultural y natural del 23 de noviembre de 1972,
- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, del 10 de octubre de 1980,
- Resolución de la VI Asamblea General de la OMT (Sofía) por la que se adoptaban la Carta del Turismo y el Código del Turista, del 26 de septiembre de 1985,
- Convención sobre los Derechos del Niño, del 20 de noviembre de 1989,
- Resolución de la IX Asamblea General de la OMT (Buenos Aires) relativa a la facilitación de los viajes y a la seguridad de los turistas, del 4 de octubre de 1991,
- Declaración de Río de Janeiro sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, del 13 de junio de 1992,
- Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, del 15 de abril de 1994,
- Convenio sobre la Diversidad Biológica, del 6 de enero de 1995,
- Resolución de la XI Asamblea General de la OMT (El Cairo) sobre la prevención del turismo sexual organizado, del 22 de octubre de 1995,
- Declaración de Estocolmo contra la explotación sexual comercial de los niños, del 28 de agosto de 1996,
- Declaración de Manila sobre los Efectos Sociales del Turismo, del 22 de mayo de 1997, y
- Convenios y recomendaciones adoptados por la Organización Internacional del Trabajo en relación con los convenios colectivos, la prohibición del trabajo forzoso y del trabajo infantil,

---

la defensa de los derechos de los pueblos autóctonos, la igualdad de trato y la no discriminación en el trabajo,

Afirmamos el derecho al turismo y a la libertad de desplazamiento turístico.

Expresamos nuestra voluntad de promover un orden turístico mundial equitativo, responsable y sostenible, en beneficio mutuo de todos los sectores de la sociedad y en un entorno de economía internacional abierta y liberalizada, y

Proclamamos solemnemente con ese fin los principios del Código Ético Mundial para el Turismo

## ***Código Ético Mundial para el Turismo***

### *Artículo 1*

#### *Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades*

1. La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza.

2. Las actividades turísticas se organizarán en armonía con las peculiaridades y tradiciones de las regiones y países receptores, y con respeto a sus leyes y costumbres.

3. Tanto las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. La educación y la formación que se impartan a los profesionales contribuirán a un recibimiento hospitalario de los turistas.

4. Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidos contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad.

5. En sus desplazamientos, los turistas y visitantes evitarán todo acto criminal o considerado delictivo por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. Se abstendrán de cualquier tipo de tráfico de drogas, armas, antigüedades, especies protegidas, y productos y sustancias peligrosos o prohibidos por las reglamentaciones nacionales.

6. Los turistas y visitantes tienen la responsabilidad de recabar información, desde antes de su salida, sobre las características del país que se dispongan a visitar. Asimismo, serán conscientes de los riesgos de salud y seguridad inherentes a todo desplazamiento fuera de su entorno habitual, y se comportarán de modo que minimicen esos riesgos.

### *Artículo 2*

#### *El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo*

1. El turismo, que es una actividad generalmente asociada al descanso, a la diversión, al deporte y al acceso a la cultura y a la naturaleza, debe concebirse y practicarse como un medio privilegiado de desarrollo individual y colectivo. Si se lleva a cabo con la apertura de espíritu necesaria, es un factor insustituible de autoeducación, tolerancia mutua y aprendizaje de las legítimas diferencias entre pueblos y culturas y de su diversidad.

---

2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, se encaminarán a promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, las personas mayores y minusválidas, las minorías étnicas y los pueblos autóctonos.

3. La explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a los niños, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Por lo tanto, conforme al derecho internacional, debe combatirse sin reservas con la cooperación de todos los Estados interesados, y sancionarse con rigor en las legislaciones nacionales de los países visitados y de los países de los autores de esos actos, incluso cuando se hayan cometido en el extranjero.

4. Los desplazamientos por motivos de religión, salud, educación e intercambio cultural o lingüístico constituyen formas particularmente interesantes de turismo, y merecen fomentarse.

5. Se favorecerá la introducción en los programas de estudios de la enseñanza del valor de los intercambios turísticos, de sus beneficios económicos, sociales y culturales, y también de sus riesgos.

### *Artículo 3*

#### *El turismo, factor de desarrollo sostenible*

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.

2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y evitar en lo posible la producción de desechos.

3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.

4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.

5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

### *Artículo 4*

#### *El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad*

1. Los recursos turísticos pertenecen al patrimonio común de la humanidad. Las comunidades en cuyo territorio se encuentran tienen con respecto a ellos derechos y obligaciones particulares.

2. Las políticas y actividades turísticas se llevarán a cabo con respeto al patrimonio artístico, arqueológico y cultural, que deben proteger y transmitir a las generaciones futuras. Se concederá particular atención a la protección y a la rehabilitación de los monumentos, santuarios y museos, así como de los lugares de interés histórico o arqueológico, que deben estar ampliamente abiertos a la frecuentación turística. Se fomentará el acceso del público a los bienes y monumentos culturales de

---

propiedad privada con todo respeto a los derechos de sus propietarios, así como a los edificios religiosos sin perjuicio de las necesidades del culto.

3. Los recursos procedentes de la frecuentación de los sitios y monumentos de interés cultural habrían de asignarse preferentemente, al menos en parte, al mantenimiento, a la protección, a la mejora y al enriquecimiento de ese patrimonio.

4. La actividad turística se organizará de modo que permita la supervivencia y el florecimiento de la producción cultural y artesanal tradicional, así como del folklore, y que no conduzca a su estandarización y empobrecimiento.

## *Artículo 5*

### *El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino*

1. Las poblaciones y comunidades locales se asociarán a las actividades turísticas y tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales que reporten, especialmente en la creación directa e indirecta de empleo a que den lugar.

2. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades. La concepción urbanística y arquitectónica y el modo de explotación de las estaciones y de los medios de alojamiento turístico tenderán a su óptima integración en el tejido económico y social local. En igualdad de competencia, se dará prioridad a la contratación de personal local.

3. Se prestará particular atención a los problemas específicos de las zonas litorales y de los territorios insulares, así como de las frágiles zonas rurales y de montaña, donde el turismo representa con frecuencia una de las escasas oportunidades de desarrollo frente al declive de las actividades económicas tradicionales.

4. De conformidad con la normativa establecida por las autoridades públicas, los profesionales del turismo, y en particular los inversores, llevarán a cabo estudios de impacto de sus proyectos de desarrollo en el entorno y en los medios naturales. Asimismo, facilitarán con la máxima transparencia y la objetividad pertinente toda la información relativa a sus programas futuros y a sus consecuencias previsibles, y favorecerán el diálogo sobre su contenido con las poblaciones interesadas.

## *Artículo 6*

### *Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico*

1. Los agentes profesionales del turismo tienen obligación de facilitar a los turistas una información objetiva y veraz sobre los lugares de destino y sobre las condiciones de viaje, recepción y estancia. Además, asegurarán la absoluta transparencia de las cláusulas de los contratos que propongan a sus clientes, tanto en lo relativo a la naturaleza, al precio y a la calidad de las prestaciones que se comprometen a facilitar como a las compensaciones financieras que les incumban en caso de ruptura unilateral de dichos contratos por su parte.

2. En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

3. En cuanto de ellos dependa, los profesionales del turismo contribuirán al pleno desarrollo cultural y espiritual de los turistas y permitirán el ejercicio de sus prácticas religiosas durante los desplazamientos.

4. En coordinación con los profesionales interesados y sus asociaciones, las autoridades públicas de los Estados de origen y de los países de destino velarán por el establecimiento de los mecanismos necesarios para la repatriación de los turistas en caso de incumplimiento de las empresas organizadoras de sus viajes.

---

5. Los Gobiernos tienen el derecho — y el deber —, especialmente en casos de crisis, de informar a sus ciudadanos de las condiciones difíciles, o incluso de los peligros con los que puedan encontrarse con ocasión de sus desplazamientos al extranjero. Sin embargo, les incumbe facilitar esas informaciones sin perjudicar de forma injustificada ni exagerada el sector turístico de los países receptores y los intereses de sus propios operadores. El contenido de las advertencias eventuales habrá, por tanto, de discutirse previamente con las autoridades de los países de destino y con los profesionales interesados. Las recomendaciones que se formulen guardarán estricta proporción con la gravedad de las situaciones reales y se limitarán a las zonas geográficas donde se haya comprobado la situación de inseguridad. Esas recomendaciones se atenuarán o anularán en cuanto lo permita la vuelta a la normalidad.

6. La prensa, y en particular la prensa especializada en turismo, y los demás medios de comunicación, incluidos los modernos medios de comunicación electrónica, difundirán una información veraz y equilibrada sobre los acontecimientos y las situaciones que puedan influir en la frecuentación turística. Asimismo, tendrán el cometido de facilitar indicaciones precisas y fiables a los consumidores de servicios turísticos. Para ese fin, se desarrollarán y se emplearán las nuevas tecnologías de comunicación y comercio electrónico que, al igual que la prensa y los demás medios de comunicación, no habrán de facilitar en modo alguno el turismo sexual.

## *Artículo 7*

### *Derecho al turismo*

1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.

2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

3. Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.

4. Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías.

## *Artículo 8*

### *Libertad de desplazamiento turístico*

1. Con arreglo al derecho internacional y a las leyes nacionales, los turistas y visitantes se beneficiarán de la libertad de circular por el interior de sus países y de un Estado a otro, de conformidad con el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y podrán acceder a las zonas de tránsito y estancia, así como a los sitios turísticos y culturales sin formalidades exageradas ni discriminaciones.

2. Se reconoce a los turistas y visitantes la facultad de utilizar todos los medios de comunicación disponibles, interiores y exteriores. Se beneficiarán de un acceso rápido y fácil a los servicios administrativos, judiciales y sanitarios locales, y podrán ponerse libremente en contacto con las autoridades consulares del país del que sean ciudadanos conforme a los convenios diplomáticos vigentes.

3. Los turistas y visitantes gozarán de los mismos derechos que los ciudadanos del país que visiten en cuanto a la confidencialidad de los datos sobre su persona, en particular cuando esa información se almacene en soporte electrónico.

---

4. Los procedimientos administrativos de paso de las fronteras establecidos por los Estados o por acuerdos internacionales, como los visados, y las formalidades sanitarias y aduaneras se adaptarán para facilitar al máximo la libertad de los viajes y el acceso de la mayoría de las personas al turismo internacional. Se fomentarán los acuerdos entre grupos de países para armonizar y simplificar esos procedimientos. Los impuestos y gravámenes específicos que penalicen el sector turístico y mermen su competitividad habrán de eliminarse o corregirse progresivamente.

5. Siempre que lo permita la situación económica de los países de los que procedan, los viajeros podrán disponer de las asignaciones de divisas convertibles que necesiten para sus desplazamientos.

## *Artículo 9*

### *Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico*

1. Bajo la supervisión de las administraciones de sus Estados de origen y de los países de destino, se garantizarán especialmente los derechos fundamentales de los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas, habida cuenta de las limitaciones específicas vinculadas a la estacionalidad de su actividad, a la dimensión global de su sector y a la flexibilidad que suele imponer la naturaleza de su trabajo.

2. Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.

3. Siempre que demuestre poseer las disposiciones y calificaciones necesarias, se reconocerá a toda persona física y jurídica el derecho a ejercer una actividad profesional en el ámbito del turismo, de conformidad con la legislación nacional vigente. Se reconocerá a los empresarios y a los inversores — especialmente en el ámbito de la pequeña y mediana empresa — el libre acceso al sector turístico con el mínimo de restricciones legales o administrativas.

4. Los intercambios de experiencia que se ofrezcan a los directivos y otros trabajadores de distintos países, sean o no asalariados, contribuyen a la expansión del sector turístico mundial. Por ese motivo, se facilitarán en todo lo posible, de conformidad con las legislaciones nacionales y las convenciones internacionales aplicables.

5. Las empresas multinacionales del sector turístico, factor insustituible de solidaridad en el desarrollo y de dinamismo en los intercambios internacionales, no abusarán de la posición dominante que puedan ocupar. Evitarán convertirse en transmisoras de modelos culturales y sociales que se impongan artificialmente a las comunidades receptoras. A cambio de la libertad de inversión y operación comercial que se les debe reconocer plenamente, habrán de comprometerse con el desarrollo local evitando que una repatriación excesiva de sus beneficios o la inducción de importaciones puedan reducir la contribución que aporten a las economías en las que estén implantadas.

6. La colaboración y el establecimiento de relaciones equilibradas entre empresas de los países emisores y receptores contribuyen al desarrollo sostenible del turismo y a una repartición equitativa de los beneficios de su crecimiento.

## *Artículo 10*

### *Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo*

1. Los agentes públicos y privados del desarrollo turístico cooperarán en la aplicación de los presentes principios y controlarán su práctica efectiva.

2. Los agentes del desarrollo turístico reconocerán el papel de los organismos internacionales, en primer lugar el de la Organización Mundial del Turismo, y de las organizaciones no gubernamentales competentes en los campos de la promoción y del desarrollo del turismo, de la protección de los derechos humanos, del medio ambiente y de la salud, con arreglo a los principios generales del derecho internacional.

---

3. Los mismos agentes manifiestan su intención de someter los litigios relativos a la aplicación o a la interpretación del Código Ético Mundial para el Turismo a un tercer organismo imparcial, denominado Comité Mundial de Ética del Turismo, con fines de conciliación.



---

## Anexo X

### **Declaración de compromiso por un desarrollo sostenible del turismo, iniciativa de los servicios de organización de viajes en grupo para un desarrollo sostenible del turismo, marzo de 2000**

#### **1. Compromiso por un desarrollo y una gestión sostenibles del turismo**

1.1. Consideramos el desarrollo sostenible del turismo un concepto rector para la buena gestión de nuestra actividad.

1.2. Definimos desarrollo sostenible del turismo como aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

1.3. Nos comprometemos al desarrollo, funcionamiento y comercialización sostenibles del turismo, a saber, todas las formas de turismo que contribuyan positivamente al entorno natural y cultural, que aporten beneficios a las comunidades anfitrionas, y que no hagan peligrar los medios de subsistencia de las personas que allí viven.

1.4. Como servicios de organización de viajes en grupo consideramos que podemos contribuir sustancialmente al desarrollo sostenible del turismo. Nos esforzaremos por anticipar y prevenir la degradación económica, medioambiental, social y cultural. Trabajaremos para integrar estos criterios en nuestras operaciones y actividades.

1.5. Estamos concertando una alianza con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) con objeto de mejorar nuestro desempeño y lograr un desarrollo y una gestión sostenibles del turismo.

#### **2. Principios de desarrollo y gestión sostenibles del turismo**

2.1. Reconocemos que el turismo puede contribuir a la viabilidad de las economías locales. Reconocemos también que el turismo puede tener efectos negativos en la economía, el medio ambiente, la naturaleza, las estructuras sociales y las culturas locales. En aras del interés a largo plazo de las comunidades anfitrionas y de nuestra industria, intentaremos por todos los medios prevenir o minimizar dichos efectos.

2.2. Nos comprometemos a respetar las legislaciones locales, nacionales e internacionales aplicables a nuestras actividades.

2.3. Nos oponemos y desalentamos activamente toda forma de turismo que incurra en la ilegalidad, el abuso o la explotación.

2.4. Nos comprometemos a no cejar en el intento de mejorar nuestro desempeño en el contexto del desarrollo y gestión sostenibles del turismo.

2.5. Gestionaremos y supervisaremos los efectos medioambientales, culturales y sociales de nuestras actividades.

2.6. Nos esforzaremos para adoptar las mejores prácticas en todas nuestras actividades, a nivel interno y en la concertación de acuerdos con asociados, proveedores y subcontratistas, en particular en lo que respecta a:

- el uso responsable de los recursos naturales (por ejemplo, tierra, suelo, energía, agua);
- la reducción, disminución al mínimo y prevención de la contaminación y los residuos (por ejemplo residuos sólidos y líquidos, emisiones);
- la conservación de plantas, animales, ecosistemas y áreas protegidas (biodiversidad);

- 
- la conservación de paisajes y del patrimonio cultural y natural velando por el respeto de la integridad de las culturas locales y la prevención de efectos negativos en las estructuras sociales;
  - la participación de las comunidades locales y sus poblaciones y la colaboración con las mismas;
  - la utilización de productos y mano de obra local.

2.7. Alentaremos a nuestros asociados, proveedores y subcontratistas a mejorar su contribución al desarrollo y gestión sostenibles del turismo, colaboraremos con ellos y compartiremos información para ayudarles en dicha empresa.

2.8. Procuraremos aumentar la cooperación en el seno de la industria del turismo y entre dicho sector y el sector público a fin de promover el turismo sostenible.

2.9. Fomentaremos y colaboraremos con las autoridades nacionales y locales, las comunidades locales y toda parte interesada en el desarrollo y aplicación de una planificación y gestión integradas de los destinos turísticos con objeto de preservar la calidad y la sostenibilidad de los mismos.

2.10. Integramos dichos principios en una política empresarial. Como parte de este proceso, definiremos objetivos alcanzables, y haremos un seguimiento de nuestros avances, informando públicamente de los mismos.

### **3. Sensibilización y comunicación**

3.1. Deseamos sensibilizar a nuestros clientes hacia el entorno natural, social y cultural de los lugares que visitan, y promover su participación activa de los mismos. También queremos alentar a las comunidades anfitrionas y a nuestros clientes a conocerse mejor y a respetarse mutuamente.

3.2. Pondremos especial empeño en nuestras comunicaciones públicas y en nuestra publicidad con objeto de promover un comportamiento y unas actividades que se ajusten a los principios de desarrollo y gestión sostenibles del turismo.

3.3. Alentaremos a otros servicios de organización de viajes en grupo a adherirse a la presente Declaración.

---

## Anexo XI

### Texto completo del acuerdo entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), marzo de 2008

1. La Organización Mundial del Turismo (OMT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas y la principal organización internacional en el sector del turismo. La OMT es el foro mundial para debatir las cuestiones de política de turismo y una fuente de conocimientos prácticos en ese campo. La OMT desempeña un papel fundamental y determinante en el fomento de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, brindando atención especial a los intereses de los países en desarrollo. La OMT promueve la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo<sup>1</sup>, con miras a asegurar que los países miembros, los destinos turísticos y las empresas del sector maximicen los efectos económicos, sociales y culturales positivos que se derivan del turismo y aprovechen plenamente sus beneficios, a la vez que minimicen sus consecuencias sociales y medioambientales negativas. La OMT está integrada por 157 países y territorios y más de 300 miembros afiliados que representan el sector privado, instituciones académicas, asociaciones de turismo y órganos locales de regulación del turismo. Los representantes regionales de la OMT (África, América, Asia Oriental y el Pacífico, Europa, Oriente Medio y Asia Meridional) con sede en Madrid, llevan a cabo acciones directas que fortalecen y apoyan los esfuerzos realizados por las Administraciones Nacionales de Turismo. La OMT está comprometida con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, dirigidos hacia la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo sostenible.
2. En la esfera estadística, la OIT y la OMT emprendieron recientemente actividades de cooperación en aspectos tales como la metodología y la investigación sobre métodos nacionales de recopilación de datos relativos al empleo en el sector del turismo, utilizando la *Cuenta Satélite de Turismo: recomendaciones sobre el marco conceptual*<sup>2</sup> como marco de referencia básico. A tales efectos, se preparó un capítulo sobre medición del empleo en la industria del turismo, el cual será incluido por primera vez en la versión revisada de las «Recomendaciones internacionales sobre estadísticas del turismo (IRTS-08)» publicadas conjuntamente por la División de Estadística de las Naciones Unidas y la OMT. Igualmente, la OIT y la OMT han previsto publicar un documento metodológico conjunto titulado «Fuentes y Métodos, Estadísticas del Trabajo: El Empleo en el Sector del Turismo», cuya publicación está programada para la primera mitad de 2008.
3. El acuerdo propuesto entre la OMT y la OIT tiene por objeto estructurar, mejorar y fortalecer la colaboración entre estos dos organismos de las Naciones Unidas, reconociendo el papel fundamental que desempeñan las actividades en materia del trabajo decente para propiciar el desarrollo social, para brindar asistencia en la eliminación de la pobreza y para promover la prosperidad y el conocimiento internacional de las normas de la OIT, además de fortalecer el diálogo social en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Por tanto, el acuerdo propuesto hace alusión al Código Ético Mundial para el Turismo y a los convenios internacionales del trabajo de la OIT sobre principios y derechos fundamentales en el trabajo y sobre la promoción de los convenios y recomendaciones que se refieren de manera específica al sector del turismo. El acuerdo propuesto es un ejemplo de las actividades conjuntas que impulsan los organismos de las Naciones Unidas con el propósito de perfeccionar la iniciativa denominada «Unidos en la Acción»

<sup>1</sup> La resolución A/RES/406(XIII) fue adoptada por la Asamblea General de la OMT en su decimotercera reunión (Santiago de Chile, septiembre a octubre de 1999). Disponible en [http://www.unwto.org/code\\_ethics/pdf/spanish/RES406-Espanol.pdf](http://www.unwto.org/code_ethics/pdf/spanish/RES406-Espanol.pdf).

<sup>2</sup> La Cuenta Satélite de Turismo (CST) constituye la segunda norma internacional de estadísticas de turismo (aprobada en 2000 por la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas); se trata de un instrumento que representa el marco unificado de la mayoría de los componentes del Sistema de Estadísticas de Turismo.

---

en la realización de actividades coherentes y para la incorporación del empleo y el Programa de Trabajo Decente<sup>3</sup> en el sector del turismo.

4. A la luz de lo que antecede, la Comisión tal vez estime oportuno recomendar que el Consejo de Administración apruebe el texto del acuerdo propuesto entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Turismo (OMT), y que autorice al Director General (o a su representante) a firmarlo en representación de la OIT<sup>4</sup>.

Ginebra, 18 de febrero de 2008.

## **Acuerdo entre La Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT)**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Organización Internacional del Trabajo, representada por la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), actuando ambas en su calidad de organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas:

**Reconociendo** el papel fundamental que desempeña el trabajo decente en las actividades turísticas para propiciar el desarrollo social, brindar asistencia en la eliminación de la pobreza y promover la prosperidad y el conocimiento internacional;

**Considerando** que las industrias del turismo tienen un alto coeficiente de mano de obra y la capacidad para generar empleo;

**Compartiendo** los objetivos comunes de garantizar que en las actividades turísticas se genere trabajo decente, se respeten los principios y los derechos fundamentales en el trabajo relativos a la libertad sindical y la libertad de asociación, al derecho de negociación colectiva y a la eliminación del trabajo infantil, el trabajo forzoso y la discriminación, se proporcione una protección social adecuada y se facilite el diálogo social, y

**Teniendo presente** que la cooperación entre las dos Organizaciones es mutuamente beneficiosa a los efectos de:

- cumplir los objetivos de desarrollo convenidos internacionalmente, incluidos los Objetivos de Desarrollo del Milenio que se fijaron tras la Cumbre del Milenio (2000), y los compromisos adquiridos en la Cumbre Mundial de 2005 y dentro del marco del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC);
- contribuir al Plan de Aplicación adoptado por la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (2002);
- aplicar el Código Ético Mundial para el Turismo (OMT, 1999; Naciones Unidas, 2001), en el que se incluyen referencias específicas a los convenios y recomendaciones internacionales del trabajo adoptados por la OIT, y que requiere de la capacidad de ambas Organizaciones para coadyuvar especialmente en la aplicación de las disposiciones contenidas en sus artículos 5 (El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino) y 9 (Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico);
- promover el Programa de Trabajo Decente;
- promover la ratificación y la aplicación de los convenios internacionales del trabajo en que se sustentan los principios y derechos fundamentales en el trabajo, a saber, el Convenio sobre la libertad sindical y el derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), el Convenio sobre el derecho de

<sup>3</sup> Véase: [http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Mainpillars/WhatisDecentWork/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Mainpillars/WhatisDecentWork/lang--es/index.htm).

<sup>4</sup> En su 301.ª reunión (marzo de 2008), el Consejo de Administración aprobó la propuesta de acuerdo entre la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial del Turismo (OMT), y autorizó al Director General o su representante a firmar el acuerdo en nombre de la OIT (documento GB.301/11 (Rev.), párrafo 41).

---

sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), el Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29), el Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105), el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), el Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138), y el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182);

- recordar la importancia que revisten los siguientes instrumentos: Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81), Convenio sobre la política de empleo, 1964 (núm. 122), Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976 (núm. 144), Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172), Recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 179), Recomendación sobre la creación de empleos en las pequeñas y medianas empresas, 1998 (núm. 189), y Resolución sobre la promoción de empresas sostenibles, adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 96.ª reunión (junio de 2007);
- aplicar efectivamente las recomendaciones formuladas en 2004 por la Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización;
- reforzar la dimensión laboral al aplicar el instrumento denominado Cuenta satélite de turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual (CST:RMF, 2000);
- esforzarse por promover una mayor coherencia entre las dimensiones económica, social y medioambiental de las políticas y la práctica en materia de desarrollo, con referencia específica a las cuestiones del empleo y del trabajo en el sector del turismo, y
- deseosas de promover relaciones de trabajo que sean eficaces con el objeto de cumplir sus respectivos mandatos y de evitar la duplicación de actividades,

Las Partes acuerdan lo siguiente:

#### *I. Contexto de la cooperación*

1. A efectos del presente Acuerdo, el término «turismo» está definido por el ámbito que estableció la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (marzo de 2000) en la Cuenta Satélite de Turismo: Recomendaciones sobre el marco conceptual (CST:RMF), donde se señala que el turismo comprende «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos».
2. A efectos del presente Acuerdo, el término «trabajo decente» se utiliza en el mismo sentido que se le atribuye en la Declaración Ministerial del ECOSOC de 2007, a saber, que «los hombres y mujeres tengan oportunidad de conseguir un empleo productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana».

#### *II. Áreas y medios de cooperación*

1. Dentro de los límites de los recursos disponibles, la OMT y la OIT fortalecerán su colaboración principalmente en aquellas áreas que sean de interés estratégico mutuo para ambas Organizaciones. Al momento de la firma del presente Acuerdo, entre tales áreas se incluyen las siguientes: estadísticas; educación y formación; empleo; seguridad y salud en el trabajo; apoyo a la iniciativa empresarial y a la competitividad, en especial en lo relativo a las comunidades campesinas, indígenas y tribales como destinos turísticos; lucha contra la trata de seres humanos, el trabajo infantil y la explotación sexual infantil; mejoramiento de la observancia de los derechos de los empleadores y de los trabajadores en el sector del turismo, en especial, los derechos de los trabajadores migrantes y los derechos relativos a la igualdad de género; ética y normas de calidad en el contexto de la industria del turismo; y fomento del diálogo social entre los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores que participan en el sector del turismo. La colaboración podrá desarrollarse en otras áreas en las que puedan coincidir las cuestiones laborales y del turismo, según lo determinen de concierto las secretarías de la OMT y de la OIT.
2. La cooperación en las áreas que se determinen de concierto podrá proseguirse a través del intercambio de información, de investigaciones conjuntas, de la cooperación técnica, del desarrollo de capacidades, de publicaciones y de otros medios que se estimen apropiados y que se convengan entre las partes.

---

### *III. Procedimientos para las actividades de cooperación*

1. Cada Organización designará y comunicará a la otra los datos de la entidad respectiva a cargo de la coordinación y la aplicación general del presente Acuerdo, o los cambios que se registren respecto de dicha entidad. Al momento de la firma del presente Acuerdo, las entidades de coordinación son:

Por la OIT:  
Director, Departamento de Actividades Sectoriales  
Oficina Internacional del Trabajo  
4 route des Morillons  
1211 Ginebra 22, Suiza  
sector@ilo.org  
Tel.: + 41 22 799 7713

Por la OMT:  
Director, Departamento de Programas y de Coordinación  
Organización Mundial del Turismo  
Capitán Haya 42  
28020 Madrid  
eyunis@unwto.org  
Tel.: + 34 5678100

2. Dentro del marco del presente Acuerdo, las unidades técnicas que correspondan podrán desarrollar modalidades de trabajo detalladas para la realización de actividades de cooperación en áreas específicas.
3. El uso de los logotipos de cada Organización estará sujeto a los respectivos procedimientos que regulan su utilización.
4. La aplicación del presente Acuerdo será objeto de exámenes periódicos.

### *IV. Representación recíproca*

1. La OIT será invitada a hacerse representar y a participar como observador en las reuniones de la Asamblea General de la OMT. Cuando se considere oportuno y a reserva de las condiciones que se convengan, la OIT también podrá ser invitada a participar en otras reuniones de la OMT en las que se aborden temas comprendidos dentro del ámbito de la competencia, actividades y conocimientos técnicos de la OIT.
2. La OMT será invitada a participar en las reuniones de la Conferencia Internacional del Trabajo en su condición de organización de derecho internacional público. Cuando se considere oportuno y a reserva de las condiciones que se convengan, la OMT también podrá ser invitada a participar en reuniones organizadas por la OIT respecto de las cuales la OMT haya expresado interés.

### *V. Entrada en vigor*

1. Después de la notificación pertinente al Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas y de la aprobación por parte de los órganos rectores de cada Organización, el presente Acuerdo entrará en vigor en la fecha de su firma por los jefes ejecutivos de las dos Organizaciones. El presente Acuerdo podrá ser modificado mediante enmienda escrita acordada por consentimiento mutuo. El presente Acuerdo continuará en vigor hasta que alguna de las Partes lo dé por terminado mediante preaviso de terminación enviado a la otra parte con seis meses de antelación, o por consentimiento mutuo.

Por la Organización Internacional del Trabajo:

Por la Organización Mundial del Turismo:

Juan Somavia  
Director General  
Oficina Internacional del Trabajo

Francesco Frangialli  
Secretario General

Fecha y lugar: 3 de diciembre de 2008, Madrid