

El empleo en el sector del turismo crecerá significativamente

El sector del turismo y viajes es uno de los mayores y más dinámicos de la economía globalizada de nuestro tiempo. Se espera que represente en torno al 9% del PIB total y que genere más de 235 millones de puestos de trabajo en 2010, es decir, el 8% del empleo mundial. El pasado mes de noviembre, más de 150 representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores de más de 50 países se reunieron en el Foro de Diálogo Mundial sobre los Nuevos Cambios y Desafíos en el Sector de la Hostelería y del Turismo, de la OIT, para debatir sobre los nuevos avances y retos en el sector. La inauguración del Foro corrió a cargo de Taleb Rifai, Secretario General de la Organización Mundial del Turismo (OMT), y de Juan Somavia, Director General de la OIT.

05/01/2011

tourism

En comparación con otros sectores de la economía mundial, el turismo es uno de los que crecen con mayor rapidez y representa más de una tercera parte del comercio mundial de servicios. El Foro de la OIT abordó la elevada intensidad de mano de obra que ofrece el sector, lo que lo convierte en una fuente significativa de empleo y lo coloca entre los principales creadores mundiales de puestos de trabajo que requieren diversos niveles de cualificación y permiten la incorporación rápida de jóvenes, mujeres y trabajadores migrantes en la población activa.

Según un informe de la OIT¹ preparado para el Foro, el turismo internacional se vio afectado por la crisis económica y social mundial, pero está previsto que crezca significativamente en la próxima década. La Organización Mundial del Turismo (OMT) espera que el sector proporcione a escala mundial 296 millones de puestos de trabajo para 2019.

El sector turístico sufrió un declive a comienzos de la segunda mitad de 2008, que se intensificó 2009 tras varios años consecutivos de crecimiento. La marcada reducción de los flujos turísticos, de la duración de las estancias y del gasto realizado durante los viajes –además del aumento en las restricciones de los gastos de los viajes de negocios– condujeron a una contracción significativa de la actividad económica en el sector a escala mundial.

Uno de los aspectos del turismo más afectados por la crisis fue el de la llegada de turistas internacionales, que descendió en un 4% en 2009, ya que se esperaba que a finales de 2009 los ingresos por el turismo internacional disminuyeran un 6%. Las regiones más afectadas por el declive del turismo internacional a escala mundial fueron Oriente Medio (- 4,9%), Europa (- 5,7%) y las Américas (- 4,6%). Sólo África experimentó un crecimiento constante (+ 2,9%), debido a un volumen de viajes comparativamente bajo.

A pesar de la crisis, el empleo mundial en el sector del turismo aumentó en torno al 1% entre 2008 y 2009, según señala el informe. Sin embargo, hubo diferencias regionales significativas en relación con la repercusión de la crisis en el empleo en hoteles y restaurantes. Mientras que el empleo en las Américas sufrió una caída del 1,7%, en la región de Asia y el Pacífico resistió el embate y aumentó en un 4,6%.

La necesidad de mayor diálogo social

El segundo día del Foro, un grupo de expertos analizaron nuevas ideas sobre el enorme potencial del diálogo social en el sector y las formas sostenibles de turismo, con unas enormes posibilidades de reducción de la pobreza. Los expertos examinaron las buenas prácticas que pueden compartirse con otros países en desarrollo, en especial, en el marco de la cooperación para el desarrollo entre países del Sur.

¹ OIT: [Developments and challenges in the hospitality and tourism sector](#) (Avances y retos en el sector de la hostelería y el turismo (Ginebra, 2010).

Se señaló que el desafiante entorno de trabajo en el sector turístico aumenta también el valor del diálogo social en el lugar de trabajo y, cuando tales procesos se formalizan, crean oportunidades reales de colaboración constructiva dentro de las principales empresas del sector de la hostelería y el turismo.

Por otra parte, los participantes subrayaron que el papel fundamental que desempeñan las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) en el sector dificulta el logro de la aplicación de un diálogo social universal y formalizado.

«Hay una clara necesidad de que se establezcan formas nuevas y creativas de diálogo social que se correspondan con las realidades de las pequeñas empresas del sector. Podría hacerse mediante la realización de consultas periódicas a los propietarios/gerentes y los representantes de los trabajadores, así como de estudios sobre la satisfacción y las actitudes de los empleados, que pusieran de manifiesto las preocupaciones de los trabajadores», explica Wolfgang Weinz, Especialista Principal de Hotelería, Restauración y Turismo del Departamento de Actividades Sectoriales de la OIT.

Necesidades de formación y de cualificaciones

El Foro examinó con especial atención la educación y formación profesional como requisitos esenciales para la eficacia operativa del sector. Los trabajadores suelen tener unas cualificaciones profesionales limitadas. Así, es evidente que necesitan aumentar su formación y educación, incluyendo aspectos relacionados con la salud.

Como sostiene Wolfgang Weinz, «la importancia creciente de las tecnologías y la aparición de clientes más exigentes, así como los aspectos medioambientales, exigen una relación cliente/empleado más eficaz. La competitividad y la productividad en el sector dependen de los niveles de cualificación, de la profesionalidad, del compromiso, del entusiasmo, de la lealtad y de las destrezas para las relaciones interpersonales de los trabajadores».

Los participantes convinieron en que los trabajadores motivados son los empleados con más talento, dispuestos a permanecer en la empresa. Algunas de las cualificaciones para las relaciones interpersonales más solicitadas y que pueden potenciarse mediante formación son las siguientes: conocimiento de otras lenguas y dotes de comunicación, cortesía, disciplina, meticulosidad, confianza en uno mismo, adaptabilidad, creatividad y puntualidad. Asimismo se observaron brechas en las capacidades de gestión dentro del sector.

«En la actualidad hay escasez de empleados cualificados. Los hoteles necesitan formar a sus empleados. Es la única manera de mejorar la calidad», explica Ghassan Aidi, Presidente de la Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA).

El papel de los gobiernos

La función de los gobiernos se calificó de crucial para el desarrollo del turismo. Para que un lugar resulte atractivo a los turistas, necesita contar con una amplia gama de servicios, entre otros, buena infraestructura y un marketing de destinos eficaz.

Los hoteles y restaurantes tienen también unas posibilidades enormes para reducir la pobreza en numerosas partes del mundo. Las asociaciones entre el sector privado y el público deben mejorarse para garantizar la eficacia en la coordinación y los beneficios para las comunidades locales.

De acuerdo con Neb Samouth, representante del Gobierno de Camboya y participante en el debate, «el turismo de ámbito local y el ecoturismo han beneficiado a más de 30 comunidades locales y han ofrecido otras fuentes de ingresos y empleo. Los proyectos locales ayudan a proteger los recursos naturales y son una buena plataforma para el diálogo social».

Ron Oswald, Secretario General de la Unión Internacional de los Trabajadores de la Alimentación, Agrícolas, Hoteles, Restaurantes, Tabaco y Afines (UIT) pone de relieve la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo y la importancia de la función del diálogo social: «El turismo podrá ayudar a reducir la pobreza en función de la clase de turismo y de empleo que lleve a las partes más pobres del mundo. Los trabajadores del sector necesitan que se les ofrezca la posibilidad de salir de la pobreza a través de organizaciones de representación y, en última instancia, en términos de la OIT, de la negociación colectiva».