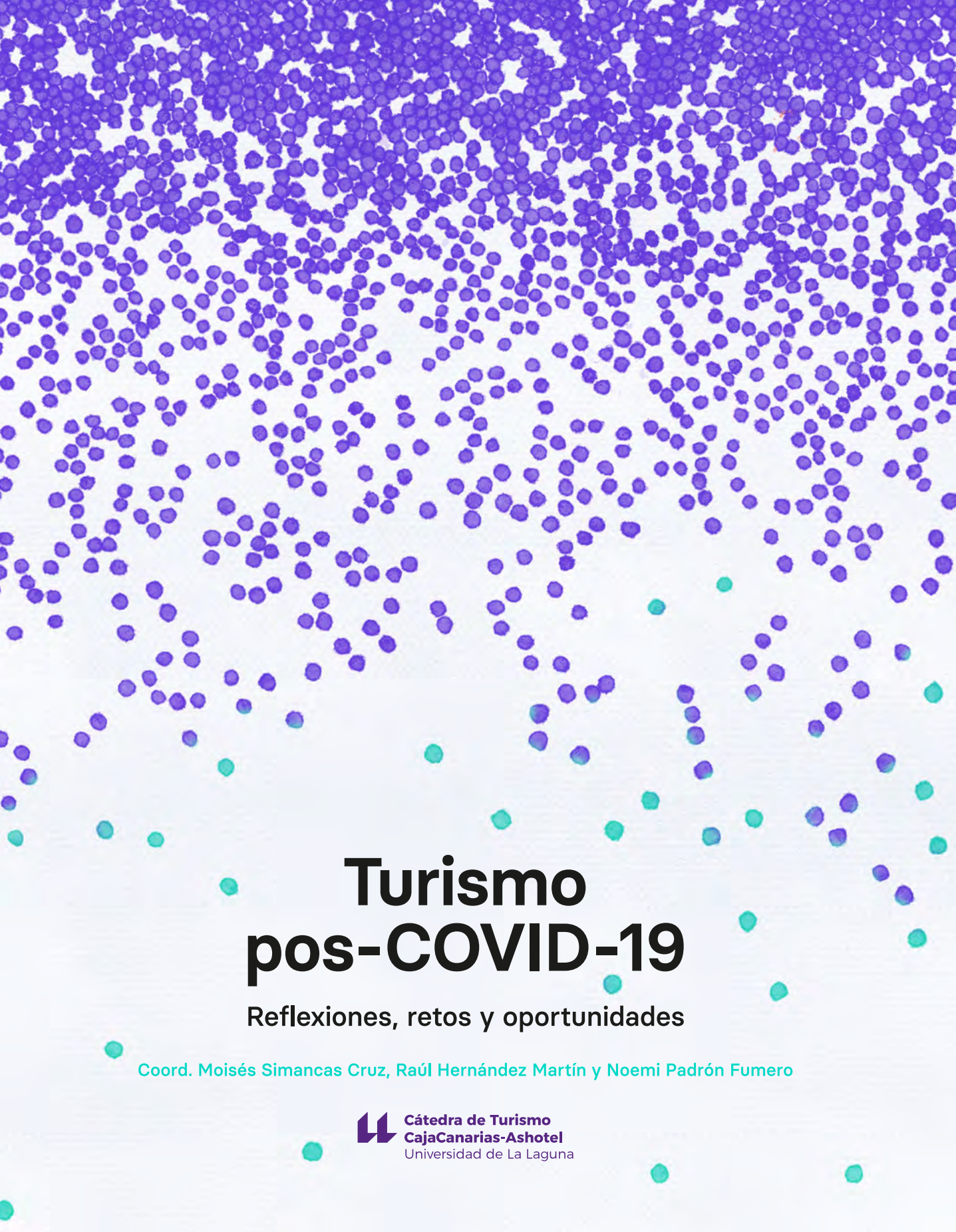


The background of the entire page is a dense, abstract pattern of small dots. The dots are primarily purple, with a higher concentration in the upper half of the image. Scattered throughout, particularly in the lower half, are teal-colored dots. The dots vary slightly in opacity and size, creating a textured, organic feel.

# Turismo pos-COVID-19

Reflexiones, retos y oportunidades

Coord. Moisés Simancas Cruz, Raúl Hernández Martín y Noemi Padrón Fumero



**Cátedra de Turismo**  
**CajaCanarias-Ashotel**  
Universidad de La Laguna

# **Turismo pos-COVID-19**

Reflexiones, retos y oportunidades

## Turismo pos-COVID-19 Reflexiones, retos y oportunidades

Copyright © de los autores

1ª edición, julio 2020

Coordinadores:

Moisés Simancas Cruz

Raúl Hernández Martín

Noemi Padrón Fumero

Edita: Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel de la Universidad de La Laguna

Publicado en La Laguna, España en 2020.

Diseño y maquetación: Proyectran

ISBN: 978-84-09-21816-5

DOI: <https://doi.org/10.25145/b.Turismopos-COVID-19.2020>

Impreso en Canarias

# **Turismo pos-COVID-19**

Reflexiones, retos y oportunidades

Coord.

Moisés Simancas Cruz

Raúl Hernández Martín

Noemi Padrón Fumero



**Cátedra de Turismo**  
**CajaCanarias-Ashotel**  
Universidad de La Laguna

## El empleo turístico ante una nueva encrucijada: ¿oportunidad o debacle?

Cap.  
57

Palabras clave: turismo; especialización productiva; mercado de trabajo; calidad del empleo; Islas Canarias.

### Manuel González de la Rosa

*Departamento de Dirección de Empresas e Historia Económica. Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Universidad de La Laguna*

Profesor de la Universidad de La Laguna y Doctor del área de Organización de Empresas. Posee una dilatada experiencia profesional en entidades públicas que desarrollan su actividad en los ámbitos del empleo y la formación empresarial. Ha participado en proyectos autonómicos, nacionales e internacionales y una de sus principales líneas de investigación está centrada en la calidad del empleo en la industria turística.

### Daniel Dorta Afonso

*Departamento de Economía y Dirección de Empresas. Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.*

Profesor del área de Organización de Empresas de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, con formación de Grado en Turismo, Máster en Dirección y Planificación Turística y Doctor en Psicología con una tesis sobre adaptación al cambio de equipos de trabajo. Su línea de investigación es el comportamiento organizativo en las empresas hoteleras para mejorar la calidad del empleo y el bienestar de los trabajadores.

### Javier Mendoza Jiménez

*Departamento de Dirección de Empresas e Historia Económica. Facultad de Economía, Empresa y Turismo. Universidad de La Laguna.*

Profesor de la Universidad de La Laguna y Doctor en Economía con una tesis sobre contratación pública responsable. Sus líneas de investigación se centran en el turismo, la economía social y las políticas públicas para combatir la desigualdad social. Ha estudiado e investigado en 6 universidades de 4 continentes distintos y ha recibido varios premios nacionales e internacionales por su labor investigadora.

## Introducción

La crisis sanitaria mundial, provocada por la enfermedad COVID-19, está generando severas disrupciones de la actividad global que impactan gravemente sobre los ámbitos geográficos regionales. Las medidas que se están adoptando para contener su propagación están produciendo traumáticos efectos económicos y sociales en las Islas Canarias. La magnitud de esta perturbación está evidenciando un desgaste muy pronunciado del tejido productivo y el mercado de trabajo del archipiélago con las consiguientes consecuencias negativas sobre el empleo y un aumento de la desigualdad social. El alcance de

este episodio resulta muy incierto en un contexto en el que confluyen acontecimientos de distinta naturaleza que pueden generar un círculo vicioso que aumente en el tiempo la persistencia de la crisis, máxime teniendo en cuenta la baja resiliencia a los ciclos depresivos y shocks externos de un territorio ultraperiférico que lidera el ranking de desempleo de la Unión Europea.

Canarias es un destino turístico de primer orden a escala internacional, pero se sitúa entre el grupo de regiones europeas que presentan más problemas de precariedad en el ámbito laboral. No deja de ser paradójico que una potencia turística mundial presente un mercado de trabajo tan deteriorado y unos índices de pobreza tan preocupantes. En 2013, en el peor momento de la crisis, la tasa de desempleo llegó a ser del 35%, teniendo más personas en situación de paro que 15 de los países que forman parte de la Unión Europea, mientras que en 2018, en plena senda de recuperación y batiendo todos los records en número de visitantes, seguía afrontando una tasa de desempleo 16 puntos superior a la media del espacio europeo integrado (Eurostat, 2018). Esa realidad invita a reflexionar sobre los motivos que hacen que una actividad económica boyante no tenga su adecuado reflejo en la creación y el mantenimiento de un empleo de calidad.

El trabajo es esencial para mejorar el bienestar económico de las regiones y la vida de las personas que las habitan. En ese sentido, promover y afianzar una economía saludable en las Islas requiere garantizar que se genere un empleo que sea decente y sostenible. La creación de nuevos puestos de trabajo y la existencia de un empleo de calidad son condiciones esenciales para conseguir que la riqueza generada se redistribuya adecuadamente, disminuya la desigualdad social y se den pasos para reducir la divergencia territorial dentro del espacio europeo integrado. Por ello, parece lógico perseguir, como objetivo prioritario, que el turismo cree empleo abundante, digno y estable. Lograrlo es vital porque una buena y saneada situación del mercado laboral, repercutirá positivamente en el bienestar de la población local.

El archipiélago está viviendo en estos momentos circunstancias verdaderamente extraordinarias. Nadie podía prever, hace algunos meses, que se podría dar una situación de estas características. La lucha por contener la epidemia ha provocado un parón sin precedentes de la mayor parte de la actividad económica y sus repercusiones sobre un territorio intensivamente especializado en actividades de servicios pueden ser demoledoras en términos de desempleo. La cifra de paro registrado en mayo de 2020 es de 261.074 personas con una tasa de variación interanual del 26,7% y 207.629 afectados por expedientes de regulación temporal de empleos (ERTEs). Teniendo en cuenta el histórico de acontecimientos precedentes, la fragilidad económica y laboral de las Islas Canarias, incrementa enormemente el riesgo de que un choque de naturaleza transitoria acabe derivando en una contracción duradera de la actividad.

Ahora, de entre las múltiples opciones disponibles dirigidas a afrontar los retos que plantea esta nueva encrucijada, se vislumbran dos grandes ejes de actuación. Por una parte, el dirigido a amortiguar una supuesta debacle con medidas paliativas que, sin duda, son más necesarias que nunca, pero seguirán eternizando la precariedad laboral del archipiélago. Por otra, el encaminado a entender que se presenta una oportunidad única para, de una vez por todas, recurriendo a una dosis suficiente de inteligencia estratégica acompañada de atrevimiento, reorientar la actividad económica general, y la turística en particular, hacia un modelo de desarrollo sostenible y empleo decente que saque al territorio insular de la cola de Europa. En ese sentido, teniendo en cuenta que toda crisis es también una oportunidad, ¿será capaz la sociedad canaria de apostar, de una vez por todas, por un futuro más próspero y sostenible?

## El talón de Aquiles de los servicios no intensivos en conocimiento

El territorio insular se encuentra ante un escenario de extrema gravedad provocada por la pandemia del COVID-19. El desplome de la actividad productiva está afectando con una intensidad sin precedentes al mercado de trabajo y la probabilidad de que la situación se alargue en el tiempo y deje secuelas irreversibles es muy elevada. Existe una mucha incertidumbre en lo que respecta al alcance de las medidas que pueda ser necesario adoptar, tanto para evitar la aparición de nuevos focos de contagio, como para contenerlos si estos llegaran a producirse. Asimismo, la ausencia de referentes válidos con los que comparar la actual situación complica el análisis de los efectos de las medidas que se están adoptando para paliarla, cuya amplitud y alcance carecen también de precedentes.

Hasta la aparición de la crisis del coronavirus, el sector servicios ha estado inmerso en un proceso de constante crecimiento, representando, cada vez más, la mayor parte del PIB total de las regiones desarrolladas. Se ha ido configurado como un importante generador de empleo que tiene un gran protagonismo en los mercados territoriales de trabajo, ya que absorbe en torno a tres de cada cuatro personas ocupadas. De hecho, se constata que el proceso de terciarización de los países y regiones del sur y la ultraperiferia de Europa ha sido muy intenso durante los últimos años (Cuadrado, 2016). El empleo generado por sus diferentes actividades de servicios en muchos casos se sitúa, en términos cuantitativos, por encima de la mayoría de las economías más avanzadas, así como de la media de la Unión Europea (UE), que es de aproximadamente el 75%.

Usualmente, se ha tendido a identificar a las actividades de servicios por compartir un conjunto de características homogéneas, tales como una baja productividad del trabajo, su reducida intensidad del capital, la inexistencia de economías de escala tecnológica y una escasa posibilidad de sustituir mano de obra por maquinaria. A ello se añade la participación de una gran cantidad de empresas de reducidas dimensiones y la contratación de trabajadores de diferentes cualificaciones que presentan una notable brecha laboral entre ellos. Además, estas actividades se distinguen por su elevada elasticidad renta, debido a que están relacionadas con necesidades de carácter superior, así como una significativa orientación a los clientes. También, los servicios muestran un importante peso de la participación pública que, supuestamente, trata de compensar lo que el sector privado no produce en suficiente cantidad o a precios asequibles (Gutiérrez, 1993). Asimismo, desde una perspectiva laboral, se caracterizan por la elevada participación de mano de obra femenina, gran número de puestos de trabajo a tiempo parcial, y profusa contratación temporal, entre otras (ILO, 2017).

Sin embargo, como señalan González et al. (1989), esa visión uniforme de los servicios puede ser superficial y parcialmente engañosa, ya que el sector agrupa a un conjunto muy heterogéneo de actividades, cuya productividad, tasa de crecimiento, ocupaciones, salarios, estrategias públicas y privadas, son también muy diferentes. Su estructura interna muestra significativas diferencias debido al sustancial peso relativo de las actividades turística y comercial frente a una menor generación de empleo en las actividades profesionales, científicas y técnicas, que integran a los "Servicios a las empresas" (Cuadrado, 2016). En los servicios conviven actividades de alta y baja cualificación laboral, diferentes relaciones entre las modalidades de empleo temporal y distinta intensidad tecnológica. La incorporación de nueva tecnología; innovadores modelos de gestión y sistemas de información; así como la creación, acumulación y diseminación de conocimiento, es lo que diferencia a los servicios intensivos en conocimiento, vinculados con la tecnología, la investigación y el desarrollo (Hirschfeld, 2007), de aquellos que no lo son.

Desde esa perspectiva, los mercados de trabajo de algunas de las regiones más turísticas de la UE, como las Islas Canarias, están mayoritariamente especializados en actividades de servicios de baja productividad y presentan enormes problemas relativos a la insuficiente cantidad y calidad del empleo, así como elevados niveles de pobreza laboral, marginación y exclusión social. Ello puede generar a largo plazo un mayor distanciamiento con respecto a regiones especializadas en servicios empresariales intensivos en conocimiento, investigación, desarrollo e innovación, generadores de mayor valor añadido y ventajas competitivas sostenibles en el tiempo.

La súbita irrupción de la pandemia mundial del COVID-19 ha llevado al mundo a su paralización y el turismo está siendo el más dañado de todos los grandes sectores económicos. Su impacto en una industria muy intensiva en factor trabajo está siendo incalculable. Esa paralización está repercutiendo con diferente intensidad en sus actividades. Las agencias de viajes han sido las más afectadas, junto con el transporte de viajeros en sus diferentes modalidades y la industria del alojamiento y del ocio. El colapso experimentado adelanta una elevación considerable del desempleo. A ello se le suma que la actividad turística es especialmente acentuada en el archipiélago durante los meses en los que se ha decretado el estado de alarma y el aislamiento. Aunque se están adoptando medidas dirigidas a prestar apoyo para mantener los puestos de trabajo, protegiendo el empleo e intentando crear nuevas oportunidades, la evolución de los acontecimientos está siendo muy preocupante. A pesar de que hay indicios de que se comienza a derrotar a un virus traicionero que sigue vivo y amenazante, el miedo al rebrote con la consiguiente segunda oleada de contagios sigue acechando de manera inquietante.

La amplia y diversa actividad turística se caracteriza por ser extremadamente intensiva en mano de obra (Deery y Jago, 2009) y sus altas interacciones interpersonales (Zhao, Ghiselli, Law, y Ma, 2016). El factor humano está en el núcleo del proceso de intercambio en un ambiente laboral caracterizado por largas jornadas, horarios fluctuantes, grandes cargas de trabajo y clientes exigentes (Zhao, Qu, y Ghiselli, 2011). Todo parece indicar que nos disponemos a entrar en una economía de bajo contacto humano sujeta a parámetros de conducta hasta ahora desconocidos que conllevará un distanciamiento entre los trabajadores y los clientes y la activación de un gran despliegue de protocolos dirigidos a generar seguridad, que afectarán a la esencia misma de esa relación. En ese sentido, las medidas de alejamiento social y las posibilidades de compartir espacios comunes serán variables fundamentales en la recuperación del turismo.

Una vez que se produzca la recuperación, la industria del turismo se enfrentará a una nueva realidad posterior al COVID-19. Por ello, es preciso comenzar a anticipar cómo será esa nueva normalidad y preparar el proceso de adaptación. Se trata de aprovechar una crisis de estas dimensiones para cambiar lo establecido y evolucionar hacia una situación más óptima. Volver a empezar no debe centrarse en hacer lo mismo de antes, sino en conseguir que el ecosistema turístico tome conciencia de lo que ha cambiado realmente y lo qué hay que hacer para reposicionar la actividad. En todo caso, sobre lo que no hay ninguna duda es que en la industria turística, junto a los clientes, los trabajadores, que son su fortaleza y, al mismo tiempo, “talón de Aquiles”, tendrán que estar en el centro.

## **Especialización turística regional y empleo: nuevos retos, nuevas soluciones**

**L**a estructura económica de un territorio se determina a partir de la suma del conjunto de sus diferentes actividades económicas. El desempeño de los mercados labora-

les locales y regionales está influido por el grado de especialización o diversificación de su estructura sectorial (Robson, 2009). El proceso de diversificación productiva es considerado uno de los elementos clave para el desarrollo de las regiones. A su vez, la especialización productiva es un aspecto esencial cuando se analiza la capacidad de una región para mantener un cierto ritmo de crecimiento o amortiguar los efectos de posibles recesiones como la originada por la irrupción del COVID-19.

Un buen diseño competitivo de las diferentes actividades económicas desarrolladas en las Islas Canarias tendría que ser el verdadero eje vertebrador y generador de crecimiento, riqueza y nuevos puestos de trabajo. Sin duda, ello haría menos vulnerable al empleo de la región frente a posibles ciclos económicos depresivos o shocks externos. En ese sentido, es conveniente descubrir y analizar en profundidad cuáles son los efectos de una configuración más diversificada o especializada del tejido productivo y, por consiguiente, del empleo que esta genera.

La crisis de coronavirus, cuyas consecuencias reales aún se desconocen, ha puesto de manifiesto que los sectores productivos responden de manera diferenciada y no poseen la misma capacidad de ajuste ante coyunturas adversas. Son muchos los estudios que sugieren que el comportamiento de los mercados laborales locales y regionales puede estar influido por el grado de especialización o diversificación de su estructura sectorial. De hecho, las regiones cuya estructura productiva se asienta en modelos de escasa base industrial, baja productividad, salarios reducidos y servicios poco intensivos en conocimiento son las que sufren los efectos más negativos sobre el empleo.

La escasa industrialización y especialización en actividades de baja productividad ha venido siendo una constante de la estructura productiva de los países y gran parte de las regiones del sur, este y ultraperiferia de Europa. Muchos de esos espacios geográficos presentan economías especializadas en actividades terciarias, entre las que predominan las que se presupone que son de bajo valor añadido, como el turismo, quedando relegadas a un ámbito muy inferior las actividades industriales y de servicios intensivos en conocimiento. Algo muy diferente acontece en el caso de países del centro y norte de Europa, donde predomina una especialización orientada tanto al sector industrial como a servicios generadores de mayor valor añadido.

El traumático incremento del desempleo y el preocupante aumento de la precariedad laboral sufrido por muchas de las regiones turísticas de Europa, entre las que se encuentran las ultraperiféricas, ha vuelto a poner el foco de atención en el análisis del mercado de trabajo. Probablemente, este sea un buen momento para reflexionar sobre cómo mejorar el modelo de crecimiento de los espacios turísticos que han aumentado la brecha con respecto a otros ámbitos geográficos de la UE y se está revelando como poco sostenible para la convergencia a largo plazo. En ese sentido, un buen modelo ha de contemplar que la cantidad y la calidad del empleo generado son esenciales para reducir la desigualdad, el paro y la pobreza laboral.

Hoy en día existe un consenso generalizado a la hora de afirmar que el turismo impulsa la actividad económica y genera efectos económicos positivos en los ámbitos geográficos regionales (Valls, 1996; Figuerola, 2000; Sharpley y Telfer, 2014; Baum, 2016, entre otros). La actividad turística estimula el crecimiento de la demanda de bienes locales y del nivel económico del destino en general (Fullana y Ayuso, 2002), lo cual tiene consecuencias sobre la renta, la riqueza y el bienestar social. Su aportación a la generación de Valor Añadido Bruto (VAB) en la región receptora promueve el desarrollo. Como señala Jafari (2005), se trata de una industria intensiva en trabajo; que beneficia a muchos sectores económicos; se configura como una alternativa viable para muchas regiones y países; preserva el entorno natural y cultural; y facilita la comunicación intercultural y las expectativas de paz mundial.

Sin embargo, el sector turístico es complejo (Sharpley y Telfer, 2014; Baum, 2015), tanto por la gran diversidad de elementos que lo componen, como por las diferentes ac-

tividades económicas que involucra su desarrollo. La actividad puede ser cuestionada debido a los posibles efectos negativos que podría llegar a producir en las economías de los territorios en los que tiene una importante presencia (Valls, 1996; Fullana y Ayusio, 2002). Algunos de los argumentos que van en esa línea se refieren a su escasa capacidad redistributiva de la riqueza por perseguir beneficios privados, ignorar y perjudicar a las poblaciones locales y dañar el medio ambiente, no atendiendo las necesidades inherentes al desarrollo sostenible (Jafari, 2005).

El turismo ha sido el motor de la economía en Canarias y parece deseable que lo siga siendo en el futuro. Una actividad que genera tantos ingresos y tiene tanto peso en el PIB y el empleo del archipiélago debería ser capaz de traducirse en prosperidad y bienestar para la población residente. En ese sentido, el éxito del turismo en Canarias no debe medirse por el volumen de turistas, sino por su contribución al crecimiento de la renta per cápita, a su distribución, a la generación de un empleo de calidad, y a su aportación al Estado del bienestar.

Nadie duda del carácter estratégico y de la importante capacidad de arrastre del turismo sobre el resto del entramado productivo canario. Su importancia debe analizarse y evaluarse desde una perspectiva multisectorial, ya que la mayoría de actividades económicas en las islas están directamente o indirectamente relacionadas. Según el Estudio de Impacto Económico del Turismo (Impactur Canarias 2018), elaborado por Exceltur (2019), entre 2008 y 2018, el PIB generado por el turismo en Canarias se incrementó de 11.820 a 16.099 millones de euros. Ello significa que la riqueza aumentó durante ese periodo un 35%. La mayor parte de ese crecimiento fue originado por una constante subida en la llegada de turismo extranjero a las islas, pasando de ser 9,4 millones en 2008 a 13,8 millones en 2018, y la consiguiente mejora del gasto global realizado por esos visitantes.

Sin embargo, durante el mismo período, el empleo generado por el bloque económico dependiente del turismo, que contempla tanto los puestos de trabajo directos como los indirectos y de asalariados y autónomos, también creció, pero solo el 3,4%. De esa manera, de 2008 a 2018, con el gran motor de la economía de las islas generando el 35% más de recursos económicos en diez años, la creación de empleo solo benefició a 27.065 personas más. El PIB turístico ha pasado de acaparar el 24,6% de la economía regional en 2010 a hacerlo en un 35% en 2018. Por lo tanto, la dependencia de la economía canaria con respecto al turismo es mucho más acusada, incrementándose en 10,4 puntos porcentuales. También, la participación del empleo turístico sobre el total de la comunidad ha seguido una senda continua de crecimiento en los últimos ocho años, pasando del 29,5% en 2010 al 40,4% de 2018.

La industria turística canaria tiene que abordar innumerables retos para encarar con éxito su principal problema: el empleo. A medida que ha ido aumentando el número de visitantes a lo largo del tiempo, con el consiguiente crecimiento de la economía del territorio, ese incremento no se ha traducido en subidas proporcionales de la renta per cápita, que incluso ha descendido, en términos relativos, con respecto a otras regiones. Lo mismo ha ocurrido con muchos de los espacios turísticos del sur de Europa. Así, cuanto más prospera ha sido la actividad y mayor crecimiento se ha generado en los mismos, sus habitantes han ido perdiendo riqueza de manera más acelerada.

En general, en las zonas turísticas hay una mayor concentración de población y crecimiento demográfico. En Canarias la población ha ido aumentando a lo largo del tiempo, hasta el punto de que en la actualidad hay un 24% más de personas residentes que en 1996, frente al incremento del 14,8% del conjunto de España. Esa combinación de factores provoca que, aunque el producto interior (PIB) bruto crezca a buen ritmo gracias al turismo, la riqueza por habitante sea menor, pudiendo llegar a neutralizar o reducir el PIB per cápita. Incluso con incrementos del PIB superiores a la media nacional, la renta per cápita se sitúa por debajo, y a medida que pasan los años la distancia va siendo mayor.

| País/Región | PIB per-cápita<br>(Miles euros) | % PIB per-cápita<br>respecto media<br>UE28 | País/Región | Número<br>pernoctaciones<br>turísticas | País/Región | Tasa<br>desempleo (%) |
|-------------|---------------------------------|--------------------------------------------|-------------|----------------------------------------|-------------|-----------------------|
| Luxemburgo  | 80.300                          | 289,89%                                    | UE28        | 3.184.056.26                           | Canarias    | 20,1                  |
| Irlanda     | 56.400                          | 203,61%                                    | Reino Unido | 476.356.101                            | Grecia      | 19,3                  |
| Dinamarca   | 47.100                          | 170,04%                                    | España      | 471.199.729                            | España      | 15,3                  |
| Suecia      | 42.800                          | 154,51%                                    | Francia     | 433.058.728                            | Italia      | 11,2                  |
| Holanda     | 40.700                          | 146,93%                                    | Italia      | 420.629.155                            | Francia     | 9,1                   |
| Austria     | 37.200                          | 134,30%                                    | Alemania    | 401.163.218                            | Croacia     | 8,5                   |
| Finlandia   | 35.900                          | 129,60%                                    | Austria     | 121.126.543                            | Chipre      | 8,4                   |
| Alemania    | 35.500                          | 128,16%                                    | Holanda     | 111.697.814                            | Letonia     | 7,4                   |
| Bélgica     | 35.000                          | 126,35%                                    | Grecia      | 111.271.482                            | Finlandia   | 7,4                   |
| Francia     | 32.500                          | 117,33%                                    | Canarias    | 93.036.158                             | UE28        | 7,0                   |
| Reino Unido | 32.200                          | 116,25%                                    | Croacia     | 86.094.847                             | Portugal    | 7,0                   |
| UE28        | 27.700                          | 100,00%                                    | Polonia     | 83.880.915                             | Eslovaquia  | 6,6                   |
| Italia      | 26.400                          | 95,31%                                     | Portugal    | 72.035.786                             | Lituania    | 6,3                   |
| España      | 24.500                          | 88,45%                                     | Suecia      | 58.683.201                             | Suecia      | 6,3                   |
| Chipre      | 22.700                          | 81,95%                                     | R. Checa    | 53.219.395                             | Bélgica     | 5,9                   |
| Malta       | 20.800                          | 75,09%                                     | Bélgica     | 38.677.308                             | Estonia     | 5,8                   |
| Canarias    | 20.573                          | 74,27%                                     | Dinamarca   | 32.157.794                             | Irlanda     | 5,8                   |
| Eslovenia   | 19.400                          | 70,04%                                     | Hungría     | 31.608.719                             | Dinamarca   | 5,7                   |
| Portugal    | 17.500                          | 63,18%                                     | Irlanda     | 31.105.668                             | Eslovenia   | 5,4                   |
| Grecia      | 17.400                          | 62,82%                                     | Rumanía     | 26.915.573                             | Luxemburgo  | 5,3                   |

Continúa en la siguiente página

|                   |        |        |                   |            |                    |     |
|-------------------|--------|--------|-------------------|------------|--------------------|-----|
| <b>R. Checa</b>   | 17.200 | 62,09% | <b>Bulgaria</b>   | 26.054.096 | <b>Bulgaria</b>    | 5,2 |
| <b>Eslovaquia</b> | 15.000 | 54,15% | <b>Finlandia</b>  | 21.914.154 | <b>Austria</b>     | 4,9 |
| <b>Estonia</b>    | 14.600 | 52,71% | <b>Chipre</b>     | 16.780.913 | <b>Rumanía</b>     | 4,2 |
| <b>Lituania</b>   | 12.700 | 45,85% | <b>Eslovaquia</b> | 14.667.937 | <b>Reino Unido</b> | 4,0 |
| <b>Hungría</b>    | 11.800 | 42,60% | <b>Eslovenia</b>  | 12.460.084 | <b>Polonia</b>     | 3,9 |
| <b>Polonia</b>    | 11.800 | 42,60% | <b>Malta</b>      | 9.580.329  | <b>Malta</b>       | 3,8 |
| <b>Letonia</b>    | 11.600 | 41,88% | <b>Lituania</b>   | 7.364.924  | <b>Holanda</b>     | 3,8 |
| <b>Croacia</b>    | 11.500 | 41,52% | <b>Estonia</b>    | 6.509.299  | <b>Hungría</b>     | 3,7 |
| <b>Rumanía</b>    | 8.300  | 29,96% | <b>Letonia</b>    | 4.950.929  | <b>Alemania</b>    | 3,4 |
| <b>Bulgaria</b>   | 6.300  | 22,74% | <b>Luxemburgo</b> | 2.891.628  | <b>R. Checa</b>    | 2,2 |

Tabla 1. PIB, PIB per-cápita, pernoctaciones turísticas y tasa de paro en la UE (2018). Elaborado a partir de EUROSTAT (2018).

Además, la fuerte competencia entre destinos turísticos presiona los salarios a la baja. Eso se acentúa debido a la entrada en escena de otros oferentes ubicados en países limítrofes que afrontan costes laborales muy reducidos. Incluso cuando mejoran la productividad y los beneficios empresariales, estos no se traducen en incrementos salariales proporcionales que suelen tener como límite máximo superior el nivel de inflación. La situación puede agravarse cuando la actividad turística de una región es próspera, porque se eleva el nivel de vida con la consiguiente presión sobre la capacidad adquisitiva de la población residente.

El turismo canario se ha comportado de manera brillante durante los últimos años y, especialmente, a lo largo de la crisis. Como se refleja en la Tabla 1, en número de pernoctaciones anuales derivadas de la entrada de visitantes, el territorio insular se sitúa en la novena posición, por debajo de Reino Unido, España, Francia, Italia, Alemania, Austria, Holanda y Grecia y por encima de los otros 20 países que integran la UE28. A pesar de ello, si se realiza una comparativa entre la tasa de desempleo en 2018 con respecto al resto de países, se comprueba que el archipiélago se encuentra en la primera posición, ascendiendo esta al 20,1%, frente al 7% de media del espacio europeo integrado. Los porcentajes de desempleo dejan en clara evidencia que las diferencias entre los países del norte de Europa en relación con los del sur y este son abismales.

De esa manera, en 2018, una pequeña región de 2.188.626 habitantes presentaba más personas en situación de paro que 16 de los países que ahora forman parte la UE (Eurostat, 2018). Evidentemente, los condicionantes de las Islas Canarias, como territorio fragmentado y región ultraperiférica de la UE, han agravado la situación, haciendo más frágil y vulnerable el empleo y provocando consecuencias negativas sobre el mercado de trabajo. En todo caso, la cuestión de fondo a valorar es que, reconociendo los enormes impactos

positivos de la actividad turística, no debe ser casual que las economías más especializadas en esta actividad presenten unos mercados de trabajo tan deteriorados.

La cohesión económica y social implica desarrollar la capacidad autónoma para generar riqueza y distribuirla con justicia, de manera duradera, entre la población. No obstante, hoy en día subsisten grandes desigualdades interregionales e intrarregionales en renta per cápita, productividad por trabajador, competitividad territorial y, lo que es extremadamente relevante, en materia de empleo. El futuro de Canarias pasa por promover un modelo económico que favorezca elevados niveles de empleo, cohesión social y resguarde los derechos de sus ciudadanos. También, conlleva conseguir homogeneizar las oportunidades de los individuos, principalmente en la esfera laboral, posibilitando su acceso a unas condiciones salariales y de trabajo dignas, con semejantes oportunidades de preparación y reciclaje permanente. Esas circunstancias no se dan en la actualidad, lo cual augura un futuro muy incierto. Por ello, para nuevos tiempos, derivados del shock pandémico, se requieren nuevas soluciones.

## Los recursos humanos en la industria turística: una solución centrada en las personas y el trabajo decente y sostenible

**E**l turismo es una industria que depende en gran medida del factor humano. Favorece la creación de empleo, tanto en actividades propias del sector como en otras relacionadas. Es un importante motor del desarrollo socioeconómico inclusivo y tiene un considerable potencial para estimular la creación de empresas. Entre sus aspectos positivos, uno de los más reconocidos es su gran capacidad para generar empleo entre los colectivos desempleados que tienen más dificultad a la hora de acceder al mercado de trabajo, como mujeres, inmigrantes y jóvenes con baja cualificación. A nivel mundial, la mayoría de sus trabajadores tienen menos de 35 años de edad, la mitad de los cuales tienen 25 años o menos. Las mujeres representan entre el 60 y el 70 por ciento de la fuerza de trabajo turística y los trabajadores migrantes constituyen una gran proporción de los trabajadores del sector. Además, el turismo está firmemente posicionado en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (2015) y puede ser un excelente vehículo para la creación de empleo, crecimiento económico y desarrollo sostenible (ILO, 2017).

Desde una perspectiva crítica, en lo relativo al mercado de trabajo, son abundantes los estudios que, aun reconociendo los impactos positivos del turismo sobre los ámbitos regionales, coinciden en que en la actividad hay una alta incidencia de trabajo informal y contratación irregular; abundancia de mano de obra con bajo nivel educativo; condiciones laborales deficientes; elevada vulnerabilidad y riesgo de pobreza laboral, marginación o exclusión social. Una gran parte del análisis del mercado laboral turístico coincide en atribuirle la existencia de empleos mayoritariamente estacionales e inestables con un recurso intensivo al empleo temporal de corta duración; una fuerte implantación del tiempo parcial y otras formas atípicas de trabajo; jornadas laborales prolongadas y con horarios irregulares, por turnos y nocturnos; una fuerte rotación; y una protección social limitada.

Además, se tiende a asociar a la actividad turística con una remuneración deficiente, a través de bajos salarios que no crecen en sintonía con los beneficios empresariales; así como el recurso intensivo a trabajadores poco cualificados, de escaso nivel educativo, que se encuentran en posiciones vulnerables, con mayor probabilidad de experimentar malas condiciones de trabajo y desigualdad de oportunidades, que tienen dificultades para proporcionar un servicio de calidad a los clientes, así como para encontrar empleo en otros sectores. A ello se añaden los problemas de sobrecualificación; el desajuste entre las

ofertas formativas respecto a las demandas de las empresas; unas altas tasas abandono escolar; y la elevada presencia de colectivos afectados por situaciones de desigualdad como son los jóvenes, los inmigrantes y las mujeres que con frecuencia sufren las limitaciones del denominado “techo de cristal”. Asimismo, se constata un significativo aumento de la externalización y la subcontratación de servicios empresariales.

Paralelamente, el turismo se caracteriza por las grandes fluctuaciones estacionales y variabilidad temporal de la demanda; la prevalencia de la actividad económica de restauración; un fuerte predominio de las microempresas que presentan importantes carencias en las prácticas relacionadas con la gestión del capital humano; la creciente competencia de otros destinos que compiten en costes; los problemas medioambientales; y las nuevas incertidumbres derivadas de los cambios tecnológicos y organizativos, entre otras. Junto a ello, en ocasiones la actividad es señalada por la escasa productividad del factor trabajo; reducida calidad del servicio; controvertida eficiencia, rentabilidad y capacidad de generación de valor añadido; insuficiente aprovechamiento de la cadena de valor; desviación de beneficios a las grandes empresas y corporaciones; deficiente profesionalización; inadecuado ajuste de la oferta alojativa; mejorable normativa laboral y convenios colectivos; etc.

La pandemia del coronavirus ha puesto en evidencia la elevada vulnerabilidad del sector turístico. La mayor parte de las medidas que se están adoptando para afrontarla a corto plazo tienen un carácter paliativo. Se están ofreciendo incentivos especiales y fondos de apoyo a las empresas para que mantengan sus puestos de trabajo; concediendo subsidios salariales para ayudar a frenar el contagio; ampliando y extendiendo las transferencias de prestaciones sociales, especialmente para las personas más vulnerables; así como activando planes especiales de apoyo a los trabajadores por cuenta propia, tales como exenciones, aplazamientos o reducciones en los pagos de seguridad social e impuestos.

De manera complementaria, se están introduciendo mecanismos para el desempleo parcial, como la reducción de la jornada de trabajo y flexibilizando las normativas sobre indemnizaciones para el empleo de corta duración, facilitando ayudas a las empresas más afectadas para compensar los salarios cuando se ven obligadas a detener temporalmente el trabajo. También, se está promoviendo el diálogo efectivo entre empresas y sindicatos e introduciendo medidas especiales de protección para velar por que los grupos tradicionalmente desfavorecidos no se vean afectados negativamente. En este contexto, las prioridades se están dirigiendo a evitar la pérdida de empleos, consiguiendo que los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTEs) no se conviertan en Expedientes de Regulación de Empleos (EREs).

No obstante, esas medidas paliativas son únicamente la punta del iceberg de todo lo que se necesitará para garantizar una sana recuperación de la crisis del COVID-19. Inexcusablemente, han de ser complementadas con actuaciones, de carácter proactivo, que actúen sobre la calidad del empleo de las personas que desempeñan sus labores en la industria turística. En ese sentido, la calidad del empleo es un concepto multidimensional que se refiere a los diversos factores que tienen un impacto directo en el bienestar de los trabajadores y el desarrollo equilibrado de las regiones. Combina un amplio conjunto de dimensiones que están vinculadas con el propio puesto de trabajo, pero también con el contexto laboral en que este se desarrolla. Por una parte, se encuentran las dimensiones relativas al salario percibido, las condiciones de trabajo decente y la calidad intrínseca del trabajo. Por otra, se han de contemplar otras dimensiones relevantes, como las relaciones sociales, la intensidad del trabajo, la formación permanente y oportunidades de reciclaje profesional, la estabilidad en el empleo y posibilidades de promoción laboral, la cobertura del empleo, o la igualdad laboral, entre muchas otras. Además, no se pueden obviar aquellas que están relacionadas con las características del mercado laboral.

El turismo es una industria de grandes dimensiones, que sirve a millones de clientes y genera tanto consecuencias deseables como no buscadas. Considerando que el capital

humano es vital para las empresas turísticas porque se trata de un activo crítico que crea ventaja competitiva sostenible, será prioritario analizar las consecuencias de la calidad del empleo sobre la satisfacción laboral, el compromiso y la fidelización de los empleados, su motivación y esfuerzo laboral, eficacia y rendimiento individual y, lo que es más importante, calidad de vida en general. Es obvio que las variables que inciden sobre el bienestar de los trabajadores tendrán efectos inmediatos sobre los resultados empresariales. En ese sentido, no deja de ser sorprendente que siendo la industria más intensiva en mano de obra, la investigación sobre la fuerza laboral turística haya estado bastante descuidada (Baum, 2007, 2015; Ladkin, 2011) y adolezca de enfoques sistemáticos y de carácter holístico (Baum, 2016), aunque ello se justifique parcialmente debido a su complejidad y heterogeneidad (Baggio y otros, 2010).

Si todo o una parte de lo reseñado en los párrafos precedentes fuese cierto, el resultado se podría traducir en empleos de baja calidad con el consiguiente empobrecimiento de la población local que reside en los espacios turísticos regionales. Incluso, a veces no solo se habla del turismo como posible fuente de empleo precario, sino que es fácil comprobar que muchas de las regiones más turísticas de Europa presentan altas tasas de paro y deficiente diversificación productiva. Por ello, es necesario proporcionar una base científica rigurosa que contribuya a consolidar un cuerpo objetivo de conocimientos que contemple una perspectiva multidisciplinar. En lugar de cargar las tintas contra el turismo, hay que buscar soluciones pragmáticas que mitiguen los problemas que este presenta. Teniendo en cuenta que Canarias no vive de la ciencia sino del turismo, una de esas soluciones de mayor impacto puede ser, sin duda, potenciar la investigación para garantizar que la actividad genere empleos que sean decentes y sostenibles.

## Conclusiones

**E**l turismo es vital para el desarrollo de la economía de las Islas Canarias. Su importancia sobre el conjunto de la actividad productiva ha ido aumentando con los consiguientes efectos positivos y negativos sobre el destino. Teniendo en cuenta la heterogeneidad de las actividades turísticas y la necesidad de que sirvan de instrumento para la mejora continua de la calidad de vida de la sociedad anfitriona, se hace urgente identificar cuáles son sus auténticos resultados sobre el talón de Aquiles del territorio insular: su mercado laboral. Siendo evidente que el turismo produce importantes beneficios en los ámbitos territoriales en los cuales se desarrolla, también hay que considerar la existencia de costes que pueden afectar al desarrollo regional y el bienestar de la población. No parece lógico aceptar sin más que una referencia turística mundial presente una de las mayores tasas de desempleo de Europa y se encuentre ante la paradoja de que una elevada intensidad de servicios turísticos conviva con una enorme incidencia del desempleo, puestos de trabajo de baja calidad, así como elevados niveles de pobreza laboral, marginación y exclusión social.

Durante los últimos años, muchos países de Europa con una orientación productiva industrial y de servicios intensivos en conocimiento han rozado el pleno empleo. Por el contrario, otros espacios geográficos especializados en actividades de menor productividad, como la construcción y el turismo, han alcanzado tasas de paro inadmisibles que han convivido con reducidos niveles de empleo decente y pobreza laboral. Esa polarización en la situación de desigualdad se ha cebado en los colectivos más desfavorecidos. Ello hace preciso repensar la elevada dependencia de la economía de Canarias del turismo para aplicar cuantos ajustes sean necesarios dirigidos a garantizar un empleo digno y decente que garantice su futuro.

La crisis del coronavirus ofrece la oportunidad única de reorientar el modelo productivo, potenciando su sostenibilidad y poniendo en una balanza rentabilidad económica y contribución a la sociedad, es decir, velando por el interés general por encima de la mera obtención de unos beneficios cuyo destino no se conoce con certeza. Conseguir una recuperación sobre bases sólidas requiere redefinir y promover un turismo de mayor valor añadido, y crear empleos de calidad que mejoren las condiciones de trabajo, aumenten el desarrollo y las capacidades de los empleados, disminuyan el paro, incrementen la productividad de las empresas, promuevan la competitividad de la economía, fomenten el bienestar social y favorezcan el desarrollo equilibrado de la región.

La generación y el mantenimiento de un empleo de calidad es una de las mejores soluciones para garantizar que la riqueza generada en el territorio insular se redistribuya y contribuya a favorecer sus procesos de desarrollo endógeno. El mercado laboral turístico necesita grandes cambios que promuevan más y mejores empleos. Sin medidas enérgicas, no se podrán revertir los estragos causados por la crisis sanitaria y nos dirigiremos a un escenario en el que se ahondarán las desigualdades e incertidumbres existentes. Se trata de mejorar la calidad de vida de los trabajadores a través de un programa centrado en las personas, basado en la inversión en las capacidades de los individuos y en el trabajo decente y sostenible.

Si las empresas turísticas y sus trabajadores están siendo afectados por una serie de factores estructurales y shocks coyunturales que condicionan enormemente el empleo de Canarias, algo habrá que cambiar. Comprenderlos es clave a la hora de valorar la capacidad del turismo para generar puestos de trabajo que sean estables, de calidad y contribuyan a impulsar la prosperidad en el territorio. Reconociendo que el turismo es maravilloso y que no es responsable de todos los males, es hora de tomar consciencia de que, gestionado de esta manera, puede que no sea la gallina de los huevos de oro y que ponerlos a todos en la misma cesta hará que sigamos tropezando muchas más veces con la misma piedra. La infección nos está intentando decir algo y tenemos que entenderlo para comenzar la transformación de una vez por todas. Por eso, este artículo defiende y promueve incorporar inteligencia estratégica, a través de la investigación, colocando a las personas en el centro del proceso, si queremos ser prósperos y sostenibles.

## Bibliografía

- Baggio, R., Scott, N. y Cooper, C. (2010). Network science: A review focused on tourism. *Annals of Tourism Research*, 37(3), 802-827. doi: 10.1016/j.annals.2010.02.008
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399. doi: 10.1016/j.tourman.2007.04.005
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: still waiting for change? – a 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204-212. doi: 10.1016/j.tourman.2015.02.001
- Baum, T. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22. doi: 10.1016/j.annals.2016.04.003
- Cuadrado, J. R. (2016). ¿Acabaremos trabajando todos en el sector servicios?. *Cuadernos de Información Económica*, 250, 73-86.
- Deery, M., y Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: Addressing the needs of the tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97-108. doi: 10.1057/thr.2009.4
- Eurostat. (2018). *Oficina Europea de Estadística*. Luxemburgo.
- Exceltur y Gobierno de Canarias. (2019). *IMPACTUR Canarias 2018: Estudio del Impacto Económico del Turismo*. Madrid: Exceltur.
- Figuerola, M. (2000). *Teoría económica del turismo*. Alianza Editorial, Madrid.
- Fullana, P., y Ayuso, S. (2002). *Turismo sostenible*. Barcelona, Rubes, España.
- González, M., Del Río, C., y Domínguez, J. M. (1989). Los servicios, concepto, clasificación y problemas de medición. *Economía Revista Vasca de Economía*, 13-14.
- Gutiérrez, P. (1993). *El crecimiento de los servicios. Causas, repercusiones y políticas*. Alianza Económica, Madrid.
- Hirschfeld, K. (2007). *Knowledge Intensive Business Services*. UNI-Europa, Berlin.
- Jafari, J. (2005). The Scientification of Tourism. *Política y Sociedad*, 42(1), 39-56.
- Ladkin, A. (2011). Exploring Tourism Labor. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155. doi: 10.1016/j.annals.2011.03.010
- Naciones Unidas. (2015). *The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Nueva York.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *Informe Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*. Ginebra.
- Sharpley, R., y Telfer, D.J. (2014). *Tourism and Development: Concepts and Issues*. Channel View Publication: Bristol, UK.
- Robson, M. (2009). Structural change, specialization and regional labour market performance: Evidence for the UK. *Applied Economics*, 41(3), 275-293. doi: 10.1080/00036840601007278
- Turner L., y Ash, J. (1975). *La Horda dorada. El turismo internacional y la periferia del placer*, 1991. Madrid: Endymion.
- Valls, J. F. (1996). *Las claves del mercado turístico: cómo competir en el nuevo entorno*. Bilbao: Deusto, España.
- Zhao, X. R., Ghiselli, R., Law, R., y Ma, J. (2016). Motivating frontline employees: Role of job characteristics in work and life satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 27-38. doi: 10.1016/j.jhtm.2016.01.010
- Zhao, X. R., Qu, H., y Ghiselli, R. (2011). Examining the relationship of work-family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 46-54. doi: 10.1016/j.ijhm.2010.04.010