

CONTRATO DE INVESTIGACIÓN
ENTRE EL CABILDO DE LANZAROTE Y LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA
NOVIEMBRE 2007

LA SITUACIÓN DEL EMPLEO EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LANZAROTE

AUTORES: J. ROSA MARRERO RODRÍGUEZ (Directora)
RAÚL HERNÁNDEZ MARTÍN
JUAN S. LEÓN SANTANA
MANUEL Á. SANTANA TURÉGANO

MANRQUE

LANZAROTE®



CABILDO DE LANZAROTE

ULL

Universidad
de La Laguna



Observatorio
Consejo Reserva de Biosfera



ÍNDICE

1. Introducción.....	1
1.1. Objetivos y metodología.....	1
1.2. Acerca de los presupuestos teóricos.....	2
1.3. Particularidades del turismo como actividad económica.....	4
1.4. Conclusiones para el estudio del empleo en el sector turístico de Lanzarote.....	7
2. El turismo en el contexto de la economía de Lanzarote.....	9
2.1. El sector alojativo en Lanzarote.....	13
2.2. El sector turístico no alojativo.....	15
2.3. Evolución reciente de la demanda y características de la misma.....	16
3. La población ocupada en el sector de hostelería de Lanzarote.....	20
3.1. Cambios en la composición de la población y evolución de la población activa.....	20
3.2. La población ocupada en el sector de hostelería de Lanzarote.....	25
4. Análisis de la contratación en la hostelería lanzaroteña.....	37
4.1. Análisis de la contratación según el nivel de estudios.....	42
4.2. Análisis de la contratación de extranjeros y migración laboral.....	46
5. El funcionamiento interno de las empresas alojativas.....	50
5.1. Organigrama de las empresas turísticas.....	50
5.2. Estilos de dirección empresarial.....	53
5.3. Mecanismos de contratación, estabilización, promoción y salida de las empresas.....	54
5.4. La organización del trabajo en el sector turístico alojativo.....	59
5.5. Condiciones laborales y salariales.....	61
5.6. Las políticas de formación.....	68
5.7. El prestigio social del empleo en la hostelería.....	72
6. Conclusiones generales y propuestas de actuación.....	76
7. Anexos.....	83
8. Referencias bibliográficas.....	99

INDICE DE TABLAS

Tabla 3-1. Indicadores del mercado laboral, población + 16 años, 2004.....	24
Tabla 3-2. Población ocupada según sexo.....	27
Tabla 3-3. Población ocupada según grupos de edad (%).....	28
Tabla 3-4. Población ocupada según procedencia (%).....	28
Tabla 3-5. Población de + 16 años estudios terminados (miles), Canarias 1996-2007.....	30
Tabla 3-6. Población ocupada según niveles educativos, Lanzarote 1996-2004.....	30
Tabla 3-7. Ocupados en la categoría ‘trabajadores en los servicios restauración’, Lanzarote 1996-2004.....	30
Tabla 3-8. Población ocupada según ocupación (porcentaje).....	32
Tabla 3-9. Población ocupada Lanzarote y Canarias, grupos ocupacionales(porcentaje).....	33
Tabla 3-10. Población ocupada según tipo de contrato (porcentaje).....	34
Tabla 3-11. Población ocupada según duración de la jornada laboral.....	34
Tabla 3-12. Población ocupada según antigüedad en la empresa (porcentaje).....	35
Tabla 3-13. Población ocupada según salarios percibidos.....	35
Tabla 4-14: Contratos a personas no residentes en Lanzarote, 2002-2006.....	47
Tabla 5-15. Actuaciones Inspección de Trabajo, hostelería en Lanzarote, 2000-2005.....	65
Tabla 5-16. Estadísticas de huelga, hostelería, Lanzarote, 2000-05.....	65
Tabla 5-17. Índice de incidencia de accidentes laborales, 2001-2005 (diciembre cada año).....	68
Tabla 7-18. Evolución alumnos matriculados en Escuelas Universitarias de Lanzarote.....	85
Tabla 7-19. Contratos registrados en la hostelería de Lanzarote, 1999-2006.....	85
Tabla 7-20. Contratos registrados en Lanzarote, todas las ramas 1999-2006.....	85
Tabla 7-21. Contratos registrados en Canarias, rama de hostelería 1999-2006.....	85
Tabla 7-22. Contratos registrados en hostelería por sexo, Lanzarote 1999-2006.....	85
Tabla 7-23. Contratos realizados Lanzarote, nivel de estudio, sexo y edad (2006).....	86
Tabla 7-24. Evolución contratos según niveles educativos, Lanzarote- 1999-2006.....	87
Tabla 7-25. Contratos a extranjeros, nacionalidades más importantes, Lanzarote, 2006.....	88

Tabla 7-26. Evolución contratos según ocupación más contratada, Lanzarote, 1999- 2006.....	89
---	-----------

ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura del sector de alojamiento según el INE. Diciembre 2006.....	15
--	-----------

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2-1. Distribución del Valor Añadido Bruto a p.b. en 2004.....	10
Gráfico 2-2. Distribución del empleo por actividad económica. Diciembre 2006.....	10
Gráfico 2-3. Variación del empleo por actividades económicas 2000-2006 (diciembre).....	10
Gráfico 2-4. Evolución empleo hostelería Lanzarote (media móvil trimestral orden 4).....	11
Gráfico 2-5. Número de locales por actividad económica, 2006.....	12
Gráfico 2-6. Número de locales por actividad económica en Lanzarote, 2000-2006.....	12
Gráfico 2-7. Plazas de alojamiento turístico (excl. rurales) a 31 diciembre 2006.....	14
Gráfico 2-8. Evolución de las plazas de alojamiento turístico en Lanzarote.....	15
Gráfico 2-9. Llegadas de turistas extranjeros a Lanzarote.....	16
Gráfico 2-10. Llegadas de turistas a Lanzarote (extranjeros y españoles).....	17
Gráfico 2-11. Evolución de las tasas de ocupación (hotelera y extrahotelera).....	18
Gráfico 2-12. Gasto por turista y día en Lanzarote (a precios constantes de 2001).....	18

Gráfico 3-13. Evolución de la población según sexo y grupos de edad, 2000-2006.....	20
Gráfico 3-14. Distribución de la población de Lanzarote, por municipios, 2006.....	21
Gráfico 3-15. Población de Lanzarote, según lugar de nacimiento, 2000-2006.....	22
Gráfico 3-16. Procedencia residentes nacidos en el extranjero, Lanzarote, 2000-2006.....	23
Gráfico 3-17. Evolución población ocupada en Lanzarote, ramas de actividad, 2001-2004.....	26
Gráfico 3-18. Evolución de la población ocupada canaria, ramas de actividad, 2001-2004.....	26
Gráfico 3-19. Población ocupada según sexo.....	27
Gráfico 3-20. Población ocupada según nivel de estudios (porcentaje).....	31
Gráfico 4-21. Evolución contratos en hostelería en Lanzarote- Canarias, 1999-2006.....	37
Gráfico 4-22. Evolución de los contratos, todos sectores Lanzarote, 1999-2006.....	38
Gráfico 4-23. Contratos registrados en Canarias, rama de hostelería 1999-2006.....	39
Gráfico 4-24. Evolución de los contratos por sexo en la hostelería, Canarias, 1999-2006.....	40
Gráfico 4-25: Contrataciones por niveles de estudio, Lanzarote 2006, todos sectores.....	43
Gráfico 4-26: Contratos realizados según nivel de estudio y sexo, Lanzarote 2006 (%).....	44
Gráfico 4-27: Evolución contratos niveles educativos bajos, Lanzarote- 1999-2006.....	45
Gráfico 4-28: Evolución contratos niveles educativos altos, Lanzarote- 1999-2006.....	46
Gráfico 4-29: Contratos a extranjeros, Lanzarote, 2006.....	47
Gráfico 4-30: Evolución mensual contratación extranjeros, Lanzarote, 2006.....	49
Gráfico 4-31: Turistas Llegados a Lanzarote, Año 2006.....	49
Gráfico 5-32. Accidentes jornada de trabajo, Canarias y Lanzarote, hostelería, 2000-2005.....	67
Gráfico 5-33. Accidentes en jornada de trabajo, Canarias y Lanzarote, 2000-2005.....	67
Gráfico 6-34. Evolución opinión de los residentes sobre la situación económica insular.....	76
Gráfico 7-35. Alumnos matriculados según nivel de estudios, Lanzarote 2000-2006.....	84
Gráfico 7-36. Porcentaje de niveles de estudios según edad, contratos Lanzarote 2006.....	86
Gráfico 7-37. Evolución contratación ocupaciones más numerosas, 1999- 2006.....	87
Gráfico 7-38. Evolución contratación ocupaciones con más 1000 contratos- año, Lanzarote, 1999-2006.....	88

1. Introducción

1.1. Objetivos y metodología

El objetivo de este trabajo ha sido el estudio de la situación laboral en el sector turístico de Lanzarote. Para lo que se ha tomado como período temporal los años 2000-2005¹.

Los objetivos concretos de esta investigación fueron los siguientes.

- Realizar una descripción de la población ocupada en el sector de la hostelería de Lanzarote.
- Y analizar las condiciones laborales y salariales de dicha población.

Para ello se realizó el siguiente diseño de investigación. Una primera parte, cuyo objetivo central era realizar una aproximación cuantitativa a los objetivos anteriores, a través de la explotación de datos secundarios existentes. En este sentido, hemos consultado los datos que habitualmente publican el Instituto Nacional de Estadística, el Instituto de Estadística del Gobierno de Canarias, el OBECAN y otros organismos, tales como el Centro de Datos del Cabildo Insular de Lanzarote. También nos ha sido proporcionada información secundaria a través de la misma Reserva de la Biosfera, en sus contactos con diferentes ámbitos administrativos canarios o estatales. Así como, la explotación de los ficheros de microdatos de la encuesta de Ingresos y Condiciones de Vida de 2004 realizado por el ISTAC.

La segunda parte se centró en una aproximación cualitativa, con la realización de entrevistas semi-estructuradas. Se realizaron para esta segunda parte una serie de entrevistas a personas vinculadas con el sector, que ocupaban distintas posiciones dentro del mismo. En un anexo se detallan las características de las personas entrevistadas.

¹ Ello ha sido así siempre que se ha podido y lo han permitido las fuentes estadísticas. En algunos casos, hemos creído conveniente hacer referencia a años anteriores, y también nos hemos beneficiado de la publicación de datos más recientes. A partir de ahora, en este informe las anotaciones de tipo metodológico se realizarán en las notas a pié de página.

Por tanto, este diseño de investigación se vertebra en torno a dos estrategias que se pretenden complementarias. La primera es una explotación de la información secundaria y la segunda, un análisis de las vivencias subjetivas y discursos de algunos protagonistas de la realidad laboral. Con ello se pretendía atender tanto a los aspectos cuantificables de la realidad laboral objeto de estudio, como a su dimensión subjetiva. Y ésta requiere que esté presente por dos razones. La primera, porque el conocimiento sobre la realidad laboral, como cualquier interpretación de la realidad social, se construye con dimensiones cuantificables y con aquellas más subjetivas y menos sometidas a la cuantificación pero que contribuyen a la construcción de las realidades. Y la segunda, porque se requería en esta investigación de una visión interna de las situaciones laborales que se están dando en el sector. Ello tiene a su vez que ver con nuestra consideración teórica de cómo debe ser estudiado el mercado laboral.

1.2. Acerca de los presupuestos teóricos

En nuestro planteamiento teórico, la realidad laboral (la situación de los empleados, de las condiciones laborales) está condicionada por las relaciones entre oferta y demanda de trabajo. En este sentido, el mercado de trabajo se comporta parcialmente como un mercado, sometido a las leyes de la oferta y de la demanda.

Pero el mercado de trabajo no es un mercado cualquiera. Porque los trabajadores no son 'mercancías'. Son personas. Por tanto, el mercado de trabajo está sometido a leyes, historia, procesos institucionales, condiciones familiares, estructuras educativas, y un largo etcétera. La situación de un colectivo concreto como es el caso del sector turístico está condicionada por varios grupos de factores. En este sentido, hay tres conjuntos de factores que explican la estructura de los mercados de trabajo, y más concretamente, que afectan a las condiciones de empleo:

- los factores económicos -situación del mercado de productos y la estructura económica del sector-
- los factores tecnológicos
- estos dos conjuntos de factores definen el "marco económico y tecnológico (es decir, el campo de posibilidades) en el que se interrelacionan las empresas, los

trabajadores y los sindicatos" -que vendría a ser el tercer conjunto de factores².

Esto quiere decir que las condiciones económicas y tecnológicas suponen un marco a partir del cual interactúan los diferentes actores sociales. Los cuales, a su vez, pueden generar procesos de retroalimentación debido a las consecuencias que pueden tener sus decisiones en las condiciones económicas y tecnológicas futuras. Por ello, para explicar satisfactoriamente la estructura y dinámica concreta de los mercados de trabajo, las condiciones económicas y tecnológicas resultan insuficientes. Éstas sirven como elementos restrictivos para la actuación y despliegue de los actores sociales, empresarios, trabajadores y sindicatos.

Dichas condiciones económicas, tecnológicas e institucionales son un producto histórico, y por tanto, consecuencia de las actuaciones que los actores sociales hacen a lo largo del tiempo para enfrentarse a determinados problemas. Con el devenir del tiempo, se afianzan y se convierten en factores condicionantes de la actuación de los actores posteriores.

Así, las condiciones económico-tecnológicas suponen el marco de posibilidades en el que se van a mover los actores sociales, y estos tres conjuntos de elementos son los que explican la estructura y dinámica de un mercado de trabajo en un momento dado. De aquí se deriva que:

1. La demanda de trabajo -definida a partir de condicionantes económicos, tecnológicos e institucionales, en base a los cuales, a su vez, se establecen las estrategias de los empresarios-,
2. en el encuentro con la oferta de trabajo, -generada en el sistema de reproducción social, cuyos componentes principales son las unidades domésticas (insertas en la estructura social y bajo la influencia de la intervención estatal)-,
3. definen la posición que cada grupo de trabajadores va a tener en el mercado de trabajo.

Habitualmente se entiende que el mercado de trabajo es la asignación de trabajadores a puestos de trabajo. O en otros términos, el encuentro entre una oferta de trabajo -los

² La base teórica de este planteamiento se encuentra en P. Villa (1987).

puestos de trabajo localizados en las empresas- y una demanda de trabajo -un conjunto de sujetos que buscan un empleo. Pero si no se consideran los espacios reproductivos y los eminentemente productivos, es decir, los espacios de la reproducción y de la empresa, resulta complicado comprender los mercados de trabajo. Es por ello que en nuestra perspectiva, hay que tener en cuenta el espacio social de donde proceden los trabajadores y el espacio de la empresa. Todo ello implica que conocer y entender las condiciones de empleo y trabajo del sector turístico de Lanzarote requiere de una aproximación conjunta a los siguientes aspectos:

- características del sector turístico isleño.
- Características de la población ocupada en la isla.
- Organización del trabajo y dinámicas intraempresariales.

1.3.Particularidades del turismo como actividad económica

El turismo es una actividad de servicios. Ello supone que, en muchos de los puestos de trabajo, el momento de la producción y el del consumo coinciden en el tiempo. Frente a la producción de mercancías -de características homogéneas, de carácter continuo y con grandes posibilidades de reducir la incertidumbre temporal-, la 'producción servicial' supone una situación en la que cada servicio puede demandar unas directrices y condiciones distintas para ser debidamente ejecutado. El servicio se muestra, así, como un caso relativamente aislado tanto del caso anterior como del siguiente, en el sentido de su homogeneización. Debido a las dos circunstancias anteriores, surge incertidumbre temporal, social y material para resolver cada uno de los 'casos'. Para el servicio es más complicado establecer los elementos que determinen el lugar, la cantidad y el tipo de la oferta prestacional. Por lo que tiene más dificultades para someterse a un criterio único de economicidad. Es por ello, que la productividad tiende a ser siempre más baja que en las actividades industriales³.

³ Sin embargo, no debe dejar de considerarse que hay dos factores que comienzan a tener una creciente importancia y que pueden poner en cuestión su validez general. El uso empresarial de los cambios tecnológicos empieza a hacer posible que algunos servicios se equiparen a la producción de bienes, en la medida en que se ponen las condiciones para que puedan ser acumulables -el caso del software. Dadas las dificultades de muchas empresas de servicios para aumentar la productividad, por el peso de la mano de obra en el servicio, la introducción de tecnología y la conversión de algunos elementos de servicio en bienes, aumenta también las posibilidades de consecución de mayor productividad. En segundo lugar, las estrategias de búsqueda de beneficios vía externalización obligan a las empresas de servicios a externalizar parte de su producción, así como a homogeneizarla. Una de las consecuencias de este proceso es la tendencia a la estandarización e industrialización de parte de los servicios.

Muchos autores consideran que la actividad turística es un servicio en el que se requiere de competencia interactiva, conciencia de responsabilidad, empatía y experiencia adquirida casuísticamente, así como cálculos no económicos definidos. Y es que implica no sólo tratamiento de productos e información sino también de personas. Y esto significa que en la consecución del servicio se hallan implicados de una forma activa los trabajadores y los propios consumidores. Aquí interviene un tercer elemento, el cliente, que algunos autores introducen en el análisis de las actividades de servicios como el turismo, en tanto en cuanto, condicionará la gestión del empleo en la empresa.

Resumiendo tenemos que:

1. En la actividad turística, algunos puestos se dan en un contexto donde es simultáneo el momento de la producción al del consumo. Muchos cambios organizativos acaecidos en las últimas décadas tienen como objetivo romper con esta simultaneidad.
2. Relacionado con esto, el producto turístico tiene una dimensión tangible y otra intangible.
3. La búsqueda de mecanismos de homogeneización y estandarización en algunos servicios puede volverse en contra de sus objetivos y funciones. Tanto más cuanto menos susceptibles sean de reducirse a criterios estrictos de cuantificación y cálculo. Por los anteriores componentes, se puede pensar que el criterio de racionalidad y economicidad industrial tiene dificultades para imponerse en cualquier condición.
4. Tenemos puestos de trabajo donde se trata con información, objetos y personas. De manera que existe una relación directa entre el productor y el consumidor ya sea que éste define parcialmente el servicio, utiliza el equipamiento del productor o recibe directamente el servicio sobre su persona. Por esta razón los servicios turísticos están físicamente cercanos al consumidor, lo que introduce un elemento que está ausente en la producción de bienes: lo que podríamos denominar actitud social del productor repercute sobre el éxito comercial y sobre la satisfacción del consumidor y, sobre todo, también la actitud y la formación del cliente repercuten sobre la productividad así como sobre la satisfacción del productor.
5. Esto significa que en muchos servicios se demandarán unas cualidades

personales tales como competencia interactiva, conciencia de responsabilidad y empatía. Es frecuente que estas cualidades presenten un bajo nivel de formalización, porque su transmisión vía sistemas educativo-formales es más compleja que la transmisión de contenidos o conocimientos.

6. Como consecuencia de lo expuesto más arriba, apreciamos como en esta actividad se presenta el problema del control de los trabajadores y de la producción bajo una óptica más compleja. Porque si la producción es simultánea al momento del consumo y si los resultados del servicio son muchas veces inmateriales, entonces ocurre que el control sobre dicha 'producción' requerirá de condiciones diferentes. En múltiples ocasiones podrá ser el mismo cliente el que ejerza el control sobre la producción-consumo.
7. En la medida en que avanzan los procesos de racionalización y se imponen también los de cuantificación y cálculo, los servicios se asemejarán a la producción de mercancías. Esta situación generará problemas, en el sentido de que dichos procesos de racionalización pueden dificultar la atención personalizada y de calidad de muchos clientes demandan cuando están de vacaciones.

Y es que el turismo es una actividad de ocio y que ello implica actividades y experiencias contrarias o, al menos diferentes, a las predominantes en el ámbito laboral. La vida turística está separada de la vida cotidiana. La vida del turista está centrada en la búsqueda de un determinado tipo de experiencias. Por tanto, hay componentes tangibles e intangibles. El alojamiento pero también la felicidad o la emoción. La expectativa, presente en todo acto de consumo, hace también acto de presencia aquí. Anticipamos las futuras experiencias y soñamos con cómo se van a producir.

Por otro lado, al menos en las sociedades de modernidad tardía, los individuos llevan a cabo su desplazamiento de ocio turístico en un contexto caracterizado por que las elecciones de lugares y experiencias turísticas no son independientes de la existencia de grupos de pertenencia y de referencia. La sociedad de consumo ha adquirido tal importancia que el consumo es central para comprender los procesos activos de construcción de la ubicación del individuo en lo social. Los objetos de consumo son símbolos de la posición social. Por lo que su manejo sirve como mecanismo de igualación y diferenciación.

Lo anterior implica que hay al menos dos dimensiones que considerar para comprender el comportamiento y expectativas turísticas, la dimensión expresiva (las necesidades psicológicas que los individuos proyectan en el acto turístico) y la dimensión estructural (la influencia que la ubicación social tiene sobre esa experiencia). Por lo anterior, tenemos que hay distintos turistas, desde el punto de vista de los comportamientos, motivaciones y pertenencias sociales.

Todo ello implica que, dado que el cliente es fundamental, las características del mismo, sus demandas específicas entra a formar parte de la gestión del empleo. Otro aspecto que parece importante en el estudio y comprensión del sector turístico es su caracterización como oferta que se enfrenta a una demanda inestable. La demanda de este conjunto de empresas sería inestable. Las vacaciones y circunstancias climatológicas contribuyen a ello. Pero también la propia práctica del ocio es variable, pues uno se va de vacaciones una o dos veces al año. Y el consumo de los servicios de restauración, por ejemplo, es variable e inestable. Inestabilidad a lo largo del año, de la semana y del día.

1.4. Conclusiones para el estudio del empleo en el sector turístico de Lanzarote

1. Se requiere de un análisis de las características de la oferta turística en la isla, que permitirá una aproximación a la situación económica de las empresas turísticas. Con ello será posible trazar una descripción de la situación de la oferta de puestos de trabajo, y el marco que genera. Así, el siguiente capítulo está dedicado a las características del sector turístico isleño.
2. Se requiere de un análisis de la demanda de empleo, por lo que se realizará una descripción de la población activa y ocupada, y de sus características sociodemográficas en los últimos años. También se realizará una aproximación a las características de la población ocupada en el sector de hostelería y algunos de sus condicionantes laborales. Los capítulos tres y cuatro estarán centrados en este aspecto.

3. Se requiere de una aproximación a la organización del trabajo en las empresas turísticas que mejore nuestro conocimiento de la dinámica concreta que se desarrolla en la isla, y que nos informe de las condiciones laborales y salariales a las que da lugar. A ello se dedica el capítulo cinco.

2. El turismo en el contexto de la economía de Lanzarote

El turismo constituye, sin lugar a dudas, la actividad económica central y motriz de la economía lanzaroteña. Esta afirmación constituye un lugar común que puede y debe ser cualificada con algunos matices acerca de la intensidad de la especialización (o dependencia) insular en las actividades turísticas. Analizando la estructura del Valor Añadido Bruto en 2004 por actividades económicas elaborada por el ISTAC puede observarse que la importancia relativa de las actividades de hostelería (incluyendo hoteles, restaurantes, bares y cafeterías) en la economía insular es casi el doble de la que se observa para el conjunto de Canarias, lo que viene a refrendar el peso destacado del turismo de Lanzarote en un Archipiélago que ya de por sí tiene un peso destacado de la actividad.

Igualmente, la construcción y en menor medida el comercio, actividades con una vinculación turística, muestran en la isla unos niveles de implantación relativamente superiores a los que se observan en el conjunto del Archipiélago. Sin embargo, la agricultura, la industria, los servicios públicos o los servicios empresariales son algunas de las actividades en las que a nivel insular se observan unos registros ligeramente inferiores a los existentes para la Comunidad Autónoma en su conjunto.

Al igual que sucede con el Valor Añadido Bruto, el peso relativo del turismo en la isla puede observarse igualmente en relación al empleo. Utilizando como fuente la afiliación a la Seguridad Social en diciembre de 2006, los datos permiten reiterar los comentarios realizados anteriormente⁴. La hostelería suponía dicho año el 24,6% del empleo, casi el doble que en el conjunto de Canarias. Igualmente, la construcción y el comercio cuentan con una importancia relativa superior a la media del Archipiélago, mientras que en el resto de actividades se observan ponderaciones relativamente reducidas. Así, el trinomio “hostelería, comercio y construcción” representaban en Lanzarote a finales de 2006 un 63% del empleo, mientras que en Canarias la participación era 16 puntos porcentuales más baja.

⁴ Téngase en cuenta que la unidad de análisis de esta fuente es el puesto de trabajo y no los individuos ocupados. Por lo que puede no coincidir con otras fuentes utilizadas en este mismo Informe, dado que no tiene en cuenta el pluriempleo.

Gráfico 2-1. Distribución del Valor Añadido Bruto a p.b. en 2004

Fuente: ISTAC

Gráfico 2-2. Distribución del empleo por actividad económica. Diciembre 2006

Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social

Centrando la atención en el empleo, resulta clarificador realizar una aproximación dinámica, a fin de observar cuál ha sido la evolución a lo largo de los últimos años del empleo registrado. Así, puede observarse que entre diciembre de 2000 y el mismo mes de 2006 se produce una disminución anual media de casi un 10% en el empleo en la agricultura, que es el único sector en el que se produce un crecimiento negativo. El crecimiento medio anual del empleo insular durante esos seis años alcanza la muy notable tasa del 5,5%, que en Canarias solamente es superada por Fuerteventura. Sin embargo, durante dicho periodo, y salvando el caso de la agricultura, la actividad económica que menos incremento de empleo ha generado en Lanzarote ha sido la hostelería. De modo que puede afirmarse que a pesar de ser el gran sector económico insular, su capacidad para generar nuevos empleos en los últimos años ha sido relativamente limitada, lo que se relaciona con la difícil coyuntura que ha atravesado el sector entre 2000 y 2006. También podría señalarse que dadas las características de la actividad turística, que se relaciona con el conjunto de la economía a través de relaciones intersectoriales, el turismo puede ser responsable de la creación de empleo en otros sectores⁵.

Gráfico 2-3. Variación del empleo por actividades económicas 2000-2006 (diciembre)

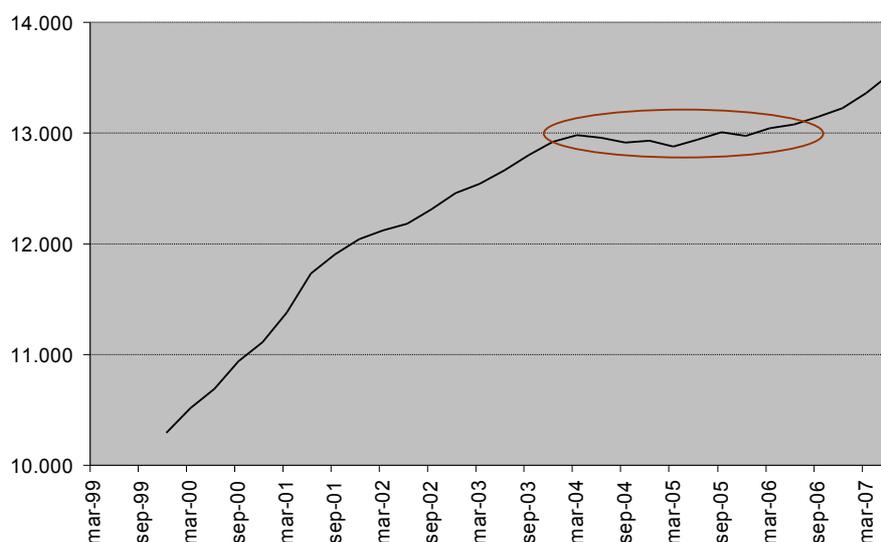
Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social

La lenta creación de empleo en el sector de la hostelería en Lanzarote merece una atención particular, por lo que vamos a hacer un análisis pormenorizado de su dinámica a lo largo del tiempo. Desde el año 1999 hasta principios de 2004 la evolución del empleo es muy positiva, alcanzando prácticamente al final de este periodo la cifra de 13.000 puestos de trabajo. Sin embargo, los años 2004 y 2005 muestran una situación

⁵ Para poder realizar esa afirmación con contundencia habría que contar de herramientas de medición económica no disponibles en el contexto insular, como sería la Cuenta Satélite del Turismo.

significativa de estancamiento, que parece que va repuntando durante el año 2006, manteniéndose unos registros relativamente elevados de creación de empleo hasta junio de 2007. Es por ello que puede afirmarse que la evolución del empleo en hostelería ha sido de crecimiento aunque a un ritmo inferior al demostrado por el conjunto de la economía y con un estancamiento durante los años 2004 y 2005. Es significativo resaltar que dicho estancamiento en la creación de empleo no afectó durante esos años al conjunto de la economía insular, sino particularmente al sector turístico.

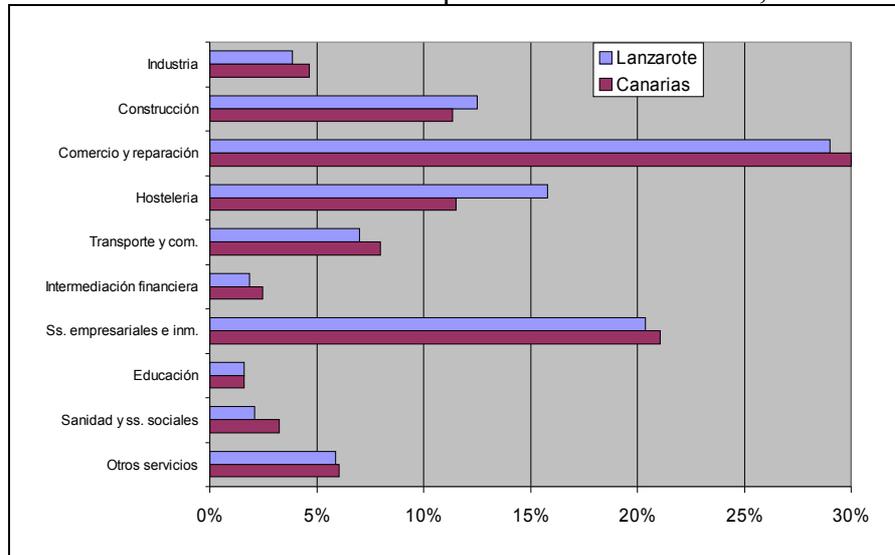
Gráfico 2-4. Evolución empleo hostelería Lanzarote (media móvil trimestral orden 4)



Fuente: Tesorería General de la Seguridad Social

El peso elevado del sector de la hostelería en Lanzarote también se manifiesta en el número de locales o establecimientos existentes, según las cifras del Directorio Central de Empresas del INE. En este caso, el número mayor de establecimientos en Lanzarote no se da en el sector de la hostelería sino en el comercio. Esto es así porque en la hostelería hay, para el caso de los hoteles, establecimientos con muchos empleados, mientras que en el comercio hay muchos establecimientos pequeños. En todo caso, las estadísticas disponibles sobre el tema permiten corroborar el elevado peso de las empresas del sector de la hostelería (hoteles, restaurantes, bares y cafeterías) en la economía insular en comparación a los registros del Archipiélago.

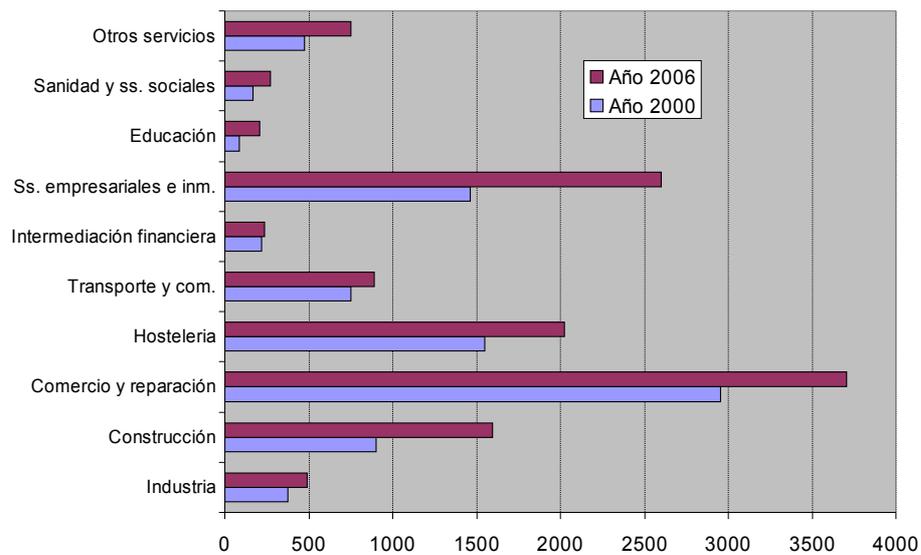
Gráfico 2-5. Número de locales por actividad económica, 2006



Fuente: Directorio Central de Empresas, INE

Si se analiza la situación en Lanzarote de los establecimientos por actividades entre 2000 y 2006 puede apreciarse el importante crecimiento que experimenta el comercio, el turismo, así como los servicios empresariales. La expansión de este último tipo de empresas podría relacionarse con una mayor madurez del tejido económico-empresarial insular.

Gráfico 2-6. Número de locales por actividad económica en Lanzarote, 2000-2006



Fuente: Directorio Central de Empresas, INE

Pero dado que el turismo no es sólo una fuente de empleo y de crecimiento económico, sino que afecta a la economía de los lugares de diversas maneras, conviene detenerse brevemente en su influencia relativa en el coste de la vida. En este sentido, es una actividad que puede influir en la carestía de la cesta de la compra. Sin embargo, esta relación no es tan simple, si se tiene en cuenta, por ejemplo, los estudios realizados al respecto en Canarias por el ISTAC, para una cesta representativa de bienes de consumo. De hecho, por lo general la isla más cara del Archipiélago resulta ser La Gomera, ocupando Lanzarote el segundo puesto entre las islas más caras a lo largo de los últimos años. En agosto de 2007 una serie de productos se vendían en Lanzarote en torno a un 10% más caros que la media del Archipiélago. Se trata de la “charcutería y conservas de carne y pescado”; el “pescado”; la “verdura”; y, particularmente, la “fruta”, que tenía en la isla un precio un 15% superior a la media del Archipiélago y un 28% más cara que en Gran Canaria, según el ISTAC. Los estudios que realiza el ISTAC se centran en bienes y no hacen referencia a servicios o alquileres en los que las diferencias de precios entre islas pueden ser aún mayores. Aunque el turismo no es la única fuente de estas diferencias, no cabe duda de que tiene algún grado de incidencia y que, en todo caso, las diferencias de precios observadas influyen negativamente sobre las condiciones de vida de los trabajadores en Lanzarote.

2.1.El sector alojativo en Lanzarote

Las cifras del Cabildo de Lanzarote señalan que en 2006 existían en la isla 68 hoteles y 321 alojamientos extrahoteleros, junto a 25 casas rurales y 36 viviendas turísticas que suponían conjuntamente un total de 65.293 plazas. Por su parte, las cifras oficiales de la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, que no incluyen establecimientos en trámite, señalaban que a 31 de diciembre de 2006 en la isla existían algunos establecimientos menos, 45 hoteles y 272 complejos de apartamentos, que generaban conjuntamente 72.380 plazas de alojamiento turístico (incluidas 190 plazas rurales). La distribución de las plazas turísticas entre los siete municipios de la isla es claramente irregular, concentrando Tías más de la mitad de las plazas, seguida a bastante distancia de Teguiise y Yaiza. Sin embargo, las plazas hoteleras sí se encuentran distribuidas de forma relativamente equilibradas entre esos tres municipios turísticos.

Una de las características distintivas de la isla es la elevada participación de las plazas extrahoteleras dentro de su oferta, que suponen un 70% y que sitúan a Lanzarote como la isla con mayor porcentaje de plazas de este tipo, según las cifras del ISTAC.

Gráfico 2-7. Plazas de alojamiento turístico (excl. rurales) a 31 diciembre 2006



Fuente: Consejería de Turismo, Gobierno de Canarias

Entre los tres municipios con mayor expansión turística ha sido Yaiza el que ha registrado en los últimos años un mayor incremento relativo, seguido de Teguise y, en menor medida Tías. Es significativo apuntar también que a pesar del peso extrahotelero, en los últimos seis años han sido los establecimientos hoteleros los que más han visto incrementarse las plazas. La evolución agregada de las plazas de alojamiento ha mostrado un crecimiento sostenido a lo largo de las últimas décadas, aunque a partir de 2003 se observa una estabilización en el número de plazas. Hay que añadir que tanto en las entrevistas realizadas, como en diversos informes publicados, se señala el problema del relativo envejecimiento de la planta alojativa en el Puerto del Carmen, que está orientando a una parte de los establecimientos alojativos extrahoteleros de este núcleo a un uso residencial, con los problemas de deterioro y consecuencias sobre la imagen del lugar que ello pueda reportar⁶.

⁶ Véase Consultores Turísticos (2005, 2007) en Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote (<http://www.datosdelanzarote.com>).

Gráfico 2-8. Evolución de las plazas de alojamiento turístico en Lanzarote

Fuente: Cabildo de Lanzarote

En relación al empleo que generan las infraestructuras alojativas, la base de datos del INE sólo considera 45 hoteles en diciembre de 2006, el mismo número que el Gobierno de Canarias, que integraban 24.453 plazas, lo que supone una media de 543 plazas por hotel, que eran atendidas por casi cien empleados por establecimiento, de media. Por su parte, los 189 complejos de apartamentos que tiene registrados el INE en la isla en diciembre de 1996 tenían una media de 252 plazas y daban empleo a casi 3.796 trabajadores, lo que supone una media de 20 empleados por complejo de apartamentos.

Ilustración 1. Estructura del sector de alojamiento según el INE. Diciembre 2006.

Fuente: Encuesta de Ocupación Hotelera. INE

2.2.El sector turístico no alojativo

El empleo en el sector turístico, aparte de las actividades de alojamiento, tiene un importante peso en el conjunto de las otras actividades características: restauración, agencias de viaje, empresas de ocio, alquiler de vehículos, transporte discrecional, etc. Sin embargo, se trata de sectores con una menor disponibilidad de información estadística detallada. Asimismo, otros sectores económicos, particularmente el comercial tiene una notable dependencia de la demanda turística. Según las cifras oficiales del ISTAC, en el año 2006 había en la isla un total de 1.667 bares restaurantes y cafeterías, lo que representa un 9,2% de los establecimientos de este tipo existentes en Canarias. Esta cifra puede considerarse muy normal en el contexto del Archipiélago si se considera que Lanzarote cuenta con un 6,4% de la población de la Comunidad Autónoma, pero recibió en 2006 al 18% de los turistas extranjeros con destino en Canarias⁷.

La actividad de alquiler de vehículos es otra que ha sido particularmente importante en el modelo turístico de Lanzarote, lo que lleva a la isla a alcanzar la cifra de 95.987

⁷ Véase Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote (2006) en <http://www.datosdelanzarote.com>.

vehículos en 2005. La importancia de los vehículos de alquiler en dicha cifra puede aproximarse si se tiene en cuenta que en 2005 y 2006 el porcentaje de matriculación de vehículos de alquiler sobre el total representó el 40% y el 49%, respectivamente. Lanzarote es la isla en la que más vehículos de alquiler se matricularon en 2005, con un 40% del total de la flota de Canarias.

Las actividades de ocio tienen también un peso destacado en el modelo turístico de Lanzarote, siendo los Centros de Arte, Cultura y Turismo una referencia fundamental del turismo insular, con dos millones y medio de visitantes al año. Asimismo, las agencias de viaje tienen un peso importante en la economía insular, tanto en el ámbito receptivo como en las vinculadas al turismo interno y emisor.

2.3.Evolución reciente de la demanda y características de la misma

En el año 2006 Lanzarote recibió 1.683.000 turistas extranjeros, según datos de AENA publicados por la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias, lo que representó un 17,7% del total de turistas de Canarias. Aunque esta cifra debe considerarse alta en relación a cualquier parámetro insular de población o superficie, lo cierto es que es la más baja desde 1998. Esta evolución puede considerarse similar a la registrada por el resto de islas, aunque quizás aún más negativa si se tiene en cuenta hechos como que la recuperación que registró en 2006 el turismo canario no se apreció en Lanzarote.

Gráfico 2-9. Llegadas de turistas extranjeros a Lanzarote

Fuente: ISTAC

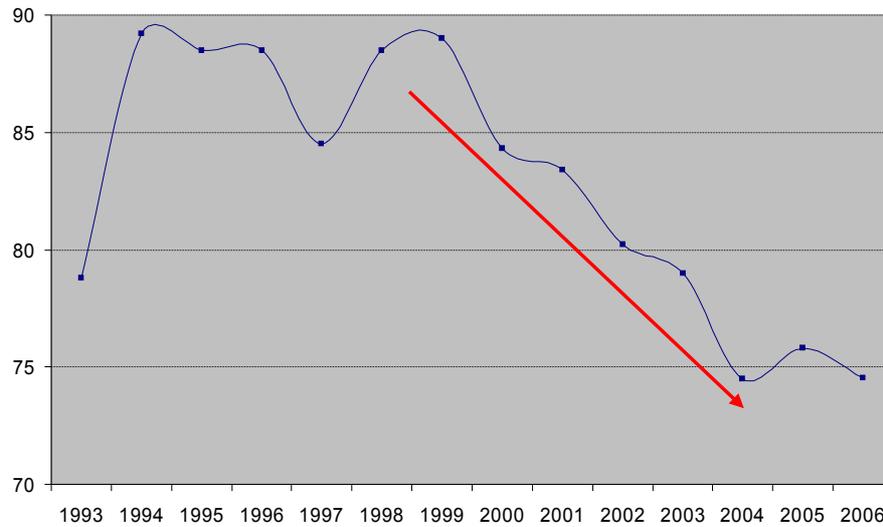
Las cifras aportadas por el Cabildo de Lanzarote sobre llegadas de turistas parten de la información de AENA, pero incluyen una estimación de los turistas españoles llegados a la isla, siendo la tendencia similar a la mostrada anteriormente.

Gráfico 2-10. Llegadas de turistas a Lanzarote (extranjeros y españoles)

Fuente: Cabildo de Lanzarote

En relación al turismo de origen peninsular, la estadística del ISTAC sobre pasajeros procedentes de aeropuertos nacionales permite comprobar su importancia creciente. Así, en 2006 se estima que llegaron a la isla por vía aérea procedentes de la Península un total de 480.548 peninsulares, un 28% más que el año anterior. La estabilización en los flujos de entrada ha ido acompañada de un incremento de las pernoctaciones que no ha sido suficiente para incrementar la ocupación, debido al crecimiento de la oferta de alojamiento. Las tasas de ocupación y el gasto por turista pueden considerarse dos indicadores coyunturales fundamentales en la explicación del impacto económico del turismo. En relación a las tasas de ocupación la tendencia es muy clara, con una sistemática reducción de la ocupación desde los elevadísimos niveles de 2000, cercanos al 90%, a los discretos resultados de 2006, en el entorno del 75%, según datos del Cabildo de Lanzarote.

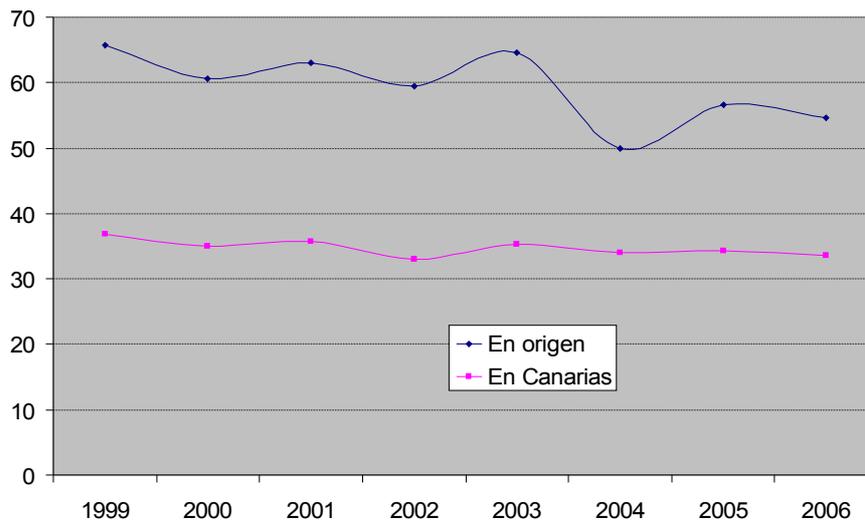
Gráfico 2-11. Evolución de las tasas de ocupación (hotelera y extrahotelera)



Fuente: Cabildo de Lanzarote

Otra de las claves para entender las dificultades turísticas de Lanzarote ha sido el retroceso en el gasto turístico. Esta disminución del gasto se ha producido en muchos destinos turísticos de masas de litoral en el entorno europeo a lo largo de los últimos años, particularmente en el gasto en origen, y puede observarse con claridad en el caso lanzaroteño.

Gráfico 2-12. Gasto por turista y día en Lanzarote (a precios constantes de 2001)



Fuente: Instituto Canario de Estadística e INE

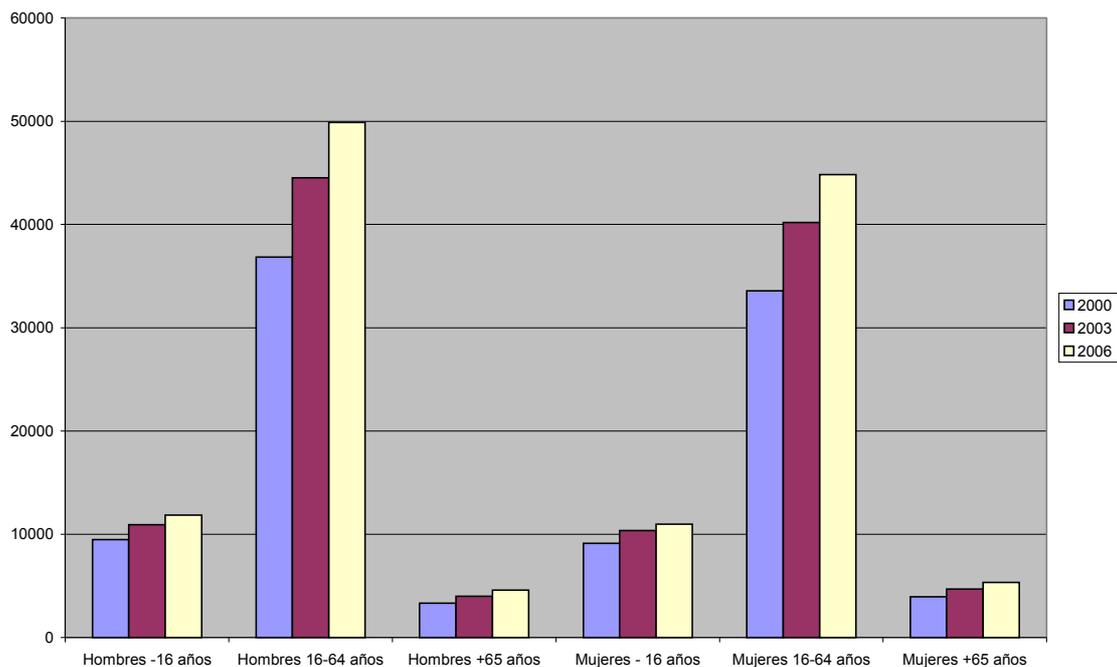
La evolución del turismo y la economía lanzaroteña, en general, no supone exclusivamente un conjunto de datos estadísticos, sino que se traduce en las condiciones del mercado laboral, del consumo y, en general, del bienestar de la población. De este modo, las cifras señaladas anteriormente han dado como resultado una evolución negativa de las percepciones que tienen los residentes en Lanzarote sobre la situación económica insular. Las encuestas que periódicamente realiza el Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote reflejan claramente esta percepción, alcanzando en 2006 una valoración de 4,9, frente a un máximo de 6 obtenido en el año 2001, tras el cual se inicia un paulatino aumento del pesimismo acerca de la situación, particularmente en los años 2002 y 2006.

3. La población ocupada en el sector de hostelería de Lanzarote

3.1. Cambios en la composición de la población y evolución de la población activa

Según el Padrón Municipal, la población de derecho de la isla de Lanzarote ha pasado en menos de veinte años de 1988 a 2006, de 65.503 a 127.457 es decir se ha duplicado en dos décadas. Entre el año 2000 y 2006 el incremento ha sido del 32,34%, una tasa de crecimiento anual del 5% y constante durante este periodo y también en el ciclo largo de las dos décadas.

Gráfico 3-13. Evolución de la población según sexo y grupos de edad, 2000-2006

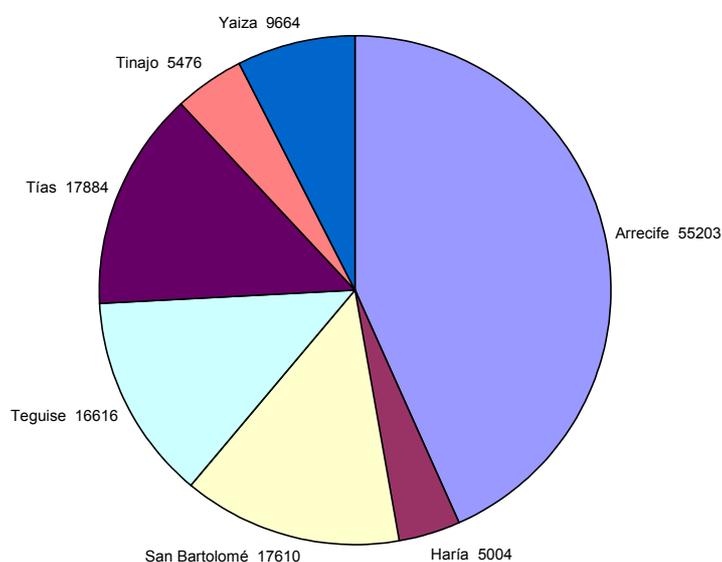


Fuente: Padrones y Censos de Población, ISTAC

Atendiendo a las edades, en el período objeto de estudio se advierte que la población menor de 16 años crece casi 10 puntos menos que el conjunto de la población. En Lanzarote residen 4.218 menores de 16 años más que en 2000, lo cual supone un incremento del 22,67% de la población en ese tramo de edad. Mientras, la población en edad potencialmente activa (16 - 64 años) se incrementa en un 34,47%; por tanto, sea por la entrada de población foránea en la isla o por el paso de los menores de 16 al

grupo de más de 16 años en ese período, se tiene que la población potencialmente activa pasa de 70.423 a 94.701 personas empadronadas. En el grupo de 16 a 65 años el incremento para los varones en relación al porcentaje de incremento global (32,34%) es 3 puntos superior y en el grupo de mujeres 1,12 puntos mayor. El colectivo en el que se produce un incremento proporcional mayor de la población es en el de mayores de 65 años, el incremento es del 36,42%; sin embargo, también era el colectivo de menor valor absoluto de 7.279 personas se pasa a 9.930.

Gráfico 3-14. Distribución de la población de Lanzarote, por municipios, 2006

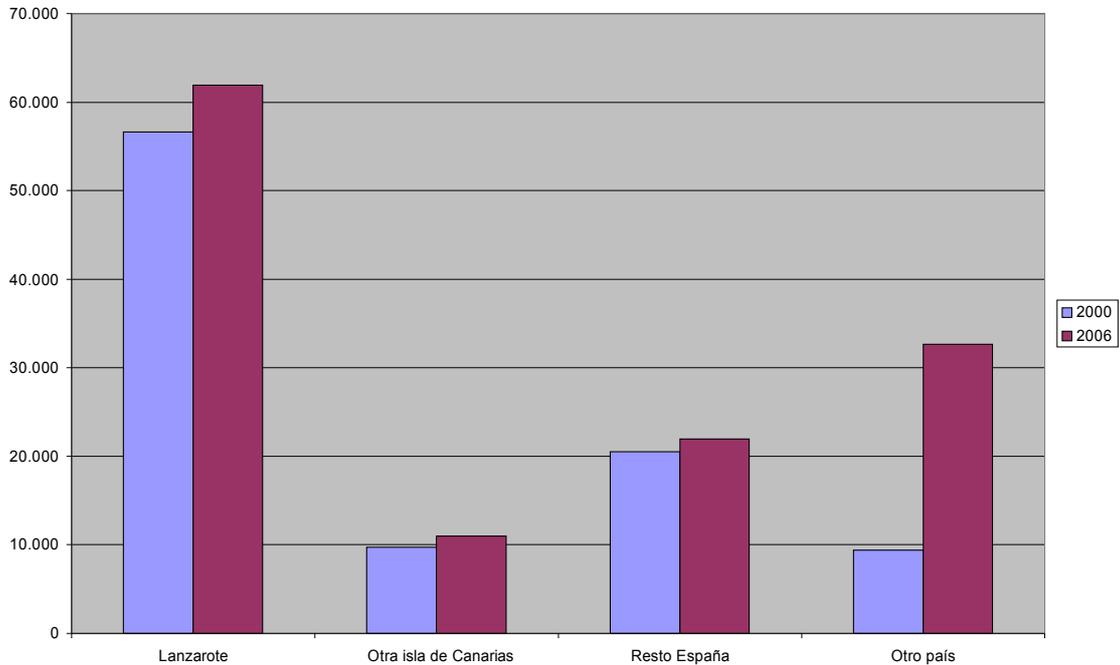


Fuente: Padrón Municipal 2006, ISTAC

Los cambios generales de la población residente en la isla en lo que va de década confirman que se mantiene un crecimiento constante de la población alrededor del 5% anual, que este crecimiento es mayor en la población en edad laboral y en los hombres en esa edad, mientras el aumento de población es menor en el grupo de menores de 16 años, en particular entre las niñas. Por último, se produce un notable incremento relativo del colectivo de mayores de 65 años y aunque las mujeres mayores son más, en valores relativos se ha incrementado algo más el grupo de hombres mayores de 65 años. El grupo de población de 16 a 65 años es el colectivo de referencia central para este estudio, en 2006 constituye el 74,3% de la población de derecho de la isla. De los

24.278 nuevos residentes que da el padrón para ese tramo de edad el 53,7% son hombres y el 46,3% mujeres.

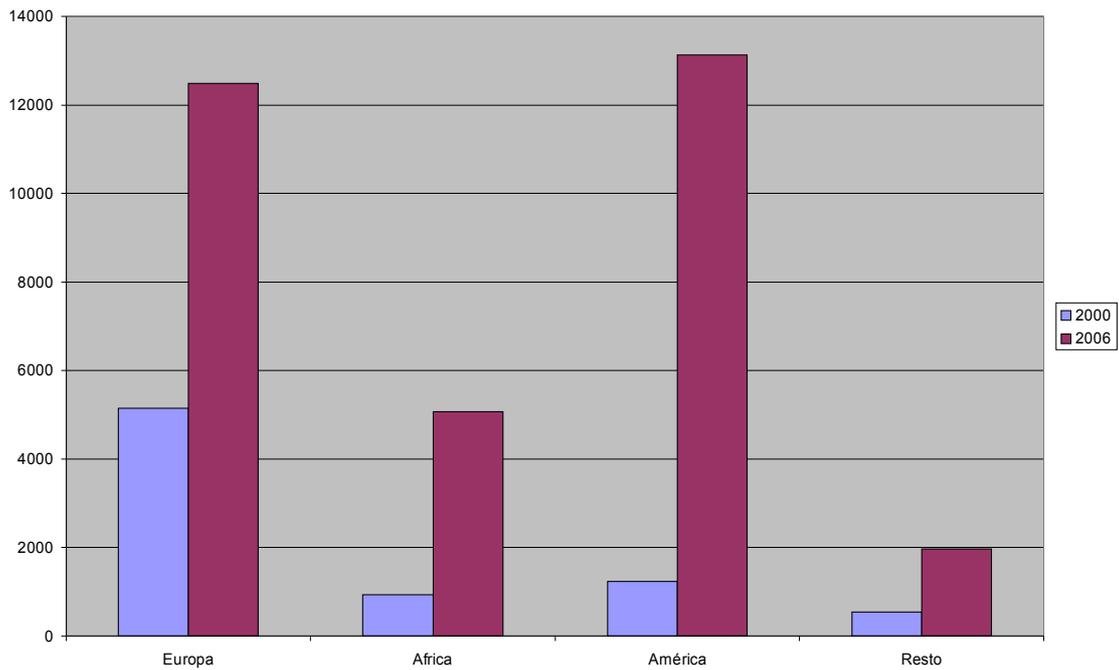
Gráfico 3-15. Población de Lanzarote, según lugar de nacimiento, 2000-2006



Fuente: Padrones Municipales, ISTAC

La variable que ofrece un resultado más sorprendente sobre la población de Lanzarote es el origen de la misma, expresado a través de su procedencia continental. De 2000 a 2006 los extranjeros han pasado de ser el 8,17% de la población insular al 25,61% (de 7.873 individuos a 32.648). Es decir, uno de cada cuatro residentes en Lanzarote ha nacido en el extranjero. El colectivo de extranjeros en la isla ha modificado su composición. Así, si en el 2000 los europeos eran el 5,34% de la población total, en 2006 son ya el 9,79%; pero el crecimiento más notable se da en el colectivo de origen americano que pasa del 1,28% al 10,30% del total de la población en esos años.

Gráfico 3-16. Procedencia residentes nacidos en el extranjero, Lanzarote, 2000-2006



Fuente: Padrones y Censos Municipales, ISTAC

En el colectivo de extranjeros en el 2000 los europeos eran el 65,31% y los americanos el 15,7%, los africanos casi el 12% de extranjeros residentes, y en 2006 el colectivo principal pasa a ser el de americanos representando el 40,2% de los extranjeros empadronados, (de 1.235 a 13.126, aunque es posible que algunos ya no residan en la isla y no hayan causado baja en el padrón), el segundo el de europeos con el 38,24% y los africanos aunque cuentan con un incremento de 934 a 5.075 son el 15,54% del total de extranjeros.

En los años estudiados se intensifica la inmigración masculina. Así, los hombres americanos pasan de ser el 42% de los migrantes de ese origen al 48%, por tanto, se reduce el peso de las mujeres, en el colectivo africano que presenta un modelo migratorio más masculinizado se acentúa la tendencia y de 2000 a 2006 pasa del 69,38% de hombres al 74,21% y entre los europeos los hombres suben del 46,7% al 48,55%. En resumen, atendiendo a la variable sexo se aproxima a la paridad en los colectivos europeos y americanos cuando en un primer momento había predominio de mujeres y en la población procedente de África por cada 3 varones viene 1 mujer.

La presencia de un amplio colectivo de extranjeros explica en parte que en el total de la población de 16 a 65 años exista una diferencia de 7,5 puntos entre hombres y mujeres. Si se mantiene la hipótesis de que en esta etapa los proyectos migratorios se articulan en torno a la demanda de empleo local formal e informal, se puede sostener que el empleo dirigido a los hombres crece más que el orientado hacia las mujeres en la isla.

Por último, señalar la importancia del crecimiento de la población activa y ocupada en Lanzarote. No sólo presentaba en 2004 tasas de desempleo muy inferiores a las del conjunto autonómico, sino que la tasa de actividad era también superior. Esta situación va a influir en la dinámica interna de las empresas turísticas, como veremos luego.

Tabla 3-1. Indicadores del mercado laboral, población + 16 años, 2004

Categoría	Canarias	Lanzarote
Ocupado	842.897 (52,6)	60.783 (63,6)
Parado	84.762 (5,3)	2.668 (2,8)
Percibiendo una pensión	228.599 (14,3)	10.527 (11)
Labores del hogar	223.733 (14)	10.044 (10,5)
Estudiante mayor 16 años	118.752 (7,4)	4.427 (4,6)
Otra situación	103.864 (6,5)	7.085 (7,4)
Total	1.602.606	95.534
Tasa de actividad	57,9	66,4
Tasa de paro	9,1	4,2

Fuente: EICV 2004, ISTAC⁸

⁸ Datos más recientes que puedan permitirnos calcular la tasa de actividad y de paro son de ámbito autonómico. La tasa de actividad canaria se situaba en el cuarto trimestre de 2006 en el 60,79% y la tasa de paro, en el 11,48% (Fuente: EPA).

3.2.La población ocupada en el sector de hostelería de Lanzarote

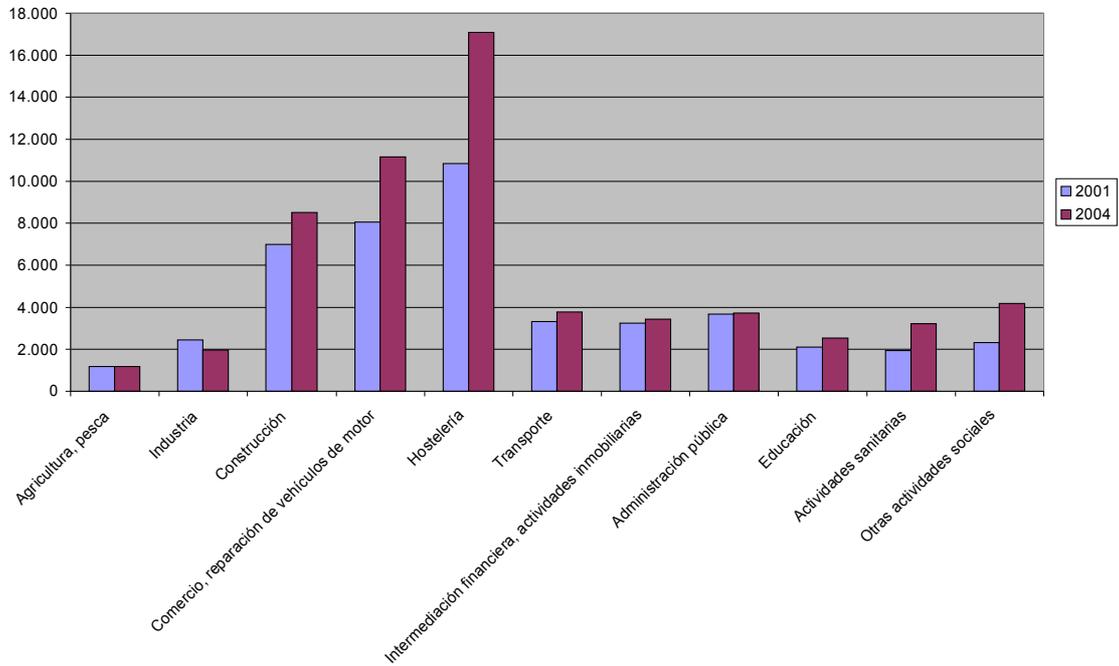
Así pues, la isla de Lanzarote ha vivido en los últimos años un intenso crecimiento poblacional, que ha contribuido por otro lado a un cambio importante en la composición interna de dicha población. En este apartado nos centraremos en las características que presenta la población ocupada en el sector de hostelería. Todo ello basándonos en la Encuesta de Ingresos y Condiciones de Vida realizada por el ISTAC en 2004, y tomando también como marco de referencia para la comparación el sector de la hostelería en el conjunto de Canarias y las características generales de la población ocupada. De esta manera será posible describir mejor las peculiaridades que presenta dicho sector⁹.

El sector de hostelería representaba en 2004 el 28,01% de la población ocupada de la isla (17.087 personas de 60.783 en el año 2004). El total de ocupados en el archipiélago en esta actividad es del 15,4%, muy inferior al de Lanzarote. Con sólo este dato se reitera la importancia que el turismo tiene en la isla de Lanzarote. Lo que en gran medida afecta al conjunto de la población de dicha isla.

Tomando como referencia el año 2001, la importancia de la población ocupada en hostelería en el conjunto de la población ocupada insular se ha incrementado. Pues mientras el crecimiento de la población ocupada insular ha sido del 31,9%, la hostelería ha crecido un 57,4% (en un contexto regional en el que el crecimiento en ese período ha sido del 23,3%).

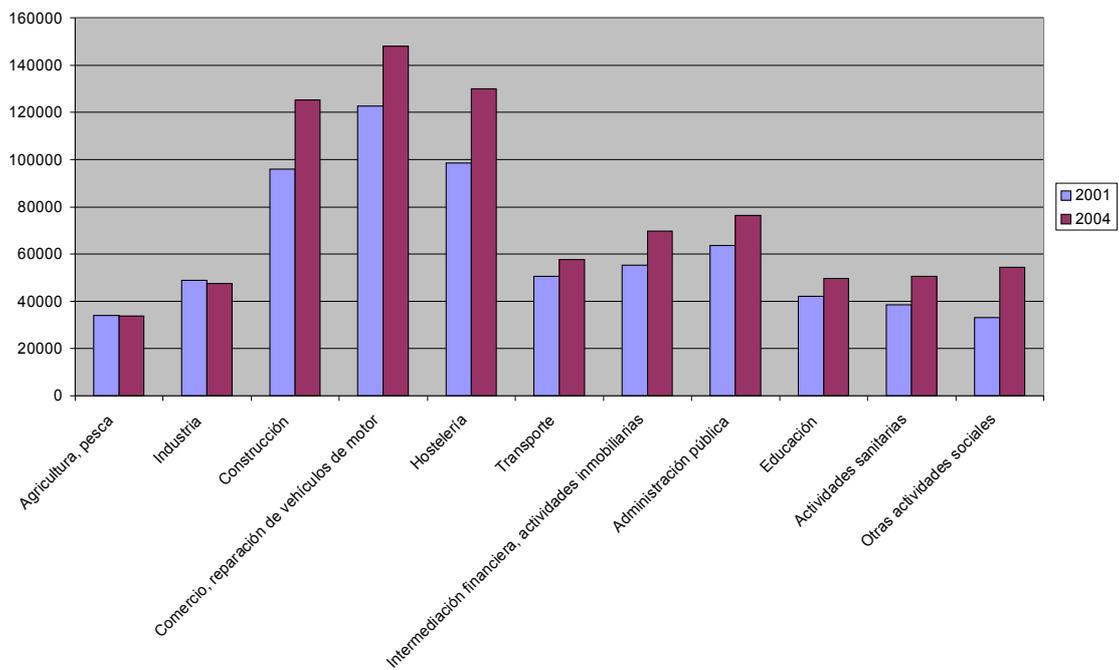
⁹ Toda la información estadística basada en la Encuesta de Ingresos y Condiciones de Vida 2004 relativa a la población ocupada en el sector de la hostelería en la isla de Lanzarote debe adoptarse con muchas precauciones. Y es que esta Encuesta tiene representatividad insular y comarcal. Pero dado que hemos seleccionado un colectivo concreto dentro de la población ocupada de la isla (la población ocupada sólo en hostelería), el margen de error es mayor. Téngase en cuenta que en Lanzarote, los datos toman como muestra a un colectivo de 1634 individuos. Por tanto, muchos de los comentarios son en general orientativos, pues se basan en una submuestra aún más pequeña. Por otro lado, al ser una encuesta y no un registro administrativo, como en el caso del empleo registrado (utilizado como indicador en el capítulo anterior), no es de extrañar que algunas cifras no coincidan exactamente.

Gráfico 3-17. Evolución población ocupada en Lanzarote, ramas de actividad, 2001-2004



Fuente: Censos de Población, ISTAC.

Gráfico 3-18. Evolución de la población ocupada canaria, ramas de actividad, 2001-2004



Fuente: Censos de Población, ISTAC.

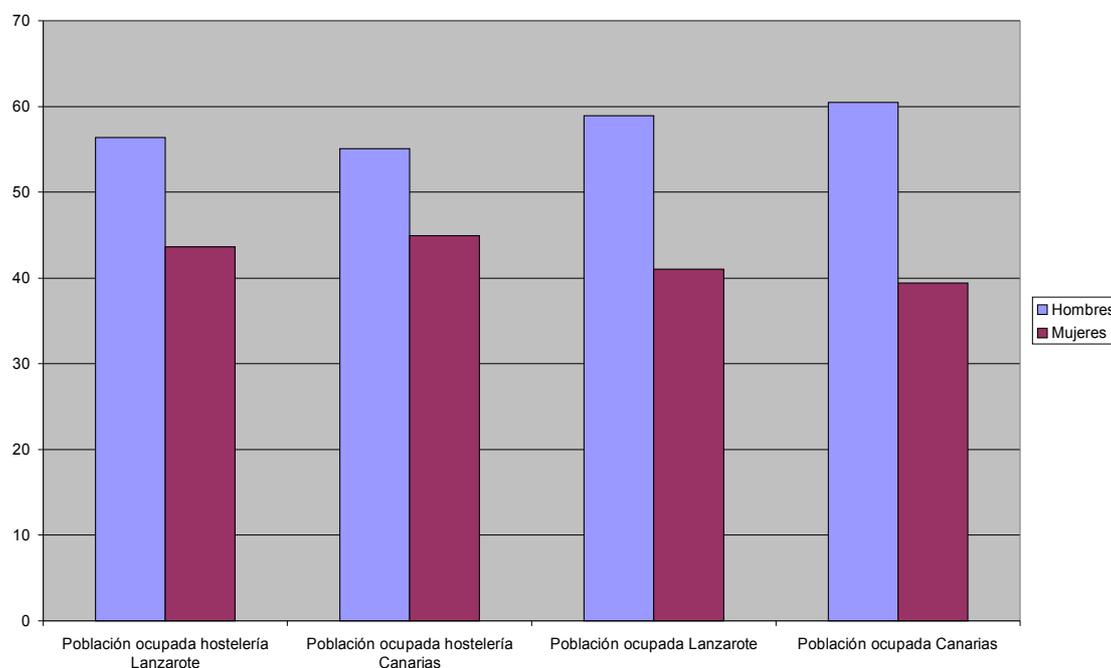
La presencia femenina es importante en este sector, aunque también lo es cada vez más en el conjunto de la población ocupada. La hostelería es un sector que alberga una serie importante de categorías profesionales ocupadas tradicionalmente por mujeres. Así, pese al importante incremento que ha tenido la presencia de las mujeres en el mercado de trabajo en Canarias a lo largo de los últimos años, dicha presencia es mayor en la hostelería.

Tabla 3-2. Población ocupada según sexo

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Hombres	9.629	71.580	35.811	510.146
Mujeres	7.458	58.338	24.972	332.752
Total	17.087	129.918	60.783	842.898

Fuente: EICV 2004, ISTAC.

Gráfico 3-19. Población ocupada según sexo



Fuente: EICV 2004, ISTAC.

En cuanto a la distribución por edades, el sector de hostelería es muy joven, dado que el 72,8% de los ocupados tiene menos de 44 años. Algo parecido a lo que ocurre en el conjunto de la hostelería canaria, en donde el 75,8% tiene menos de 44 años, y en el conjunto de la población ocupada canaria.

Sin embargo, si nos atenemos al colectivo de menores de 29 años, observamos que es bastante alto en la población ocupada en hostelería de Lanzarote, frente a la hostelería canaria y con respecto a la población ocupada canaria. Por tanto, se produce en el caso estudiado una incorporación e integración temprana en esta actividad, en comparación a lo observado para el conjunto regional. El crecimiento acelerado de los últimos años y la inmigración probablemente tienen mucho que ver en ello.

Tabla 3-3. Población ocupada según grupos de edad (%)

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
16-29	32,3	30,6	28,2	25,8
30-44	40,5	45,2	47,8	46,2
45-59	26,6	21,4	21,5	24
60 y más	0,6	2,8	2,3	3,9
Total	17.087	129.918	60.786	842.898

Fuente: EICV 2004, ISTAC.

En cuanto a la procedencia de los ocupados lanzaroteños, señalar que presentan distribuciones parecidas a la población de hostelería canaria y al resto de colectivos considerados. Sin embargo, también hay que tener en cuenta que la presencia de peninsulares es en Lanzarote mayor que en la hostelería canaria; y las personas procedentes de otras partes del mundo (exceptuando Europa) al menos para ese año era más reducida.

Tabla 3-4. Población ocupada según procedencia (%)

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Canarios	72,4	72,5	76,2	84,9
Resto de España	15,6	9,8	12,9	6,0
Otro país europeo	5,1	4,5	4,0	2
Resto del	6,8	13,2	6,6	6,8

mundo				
Total	17.087	129.918	60.786	842.898

Fuente: EICV 2004, ISTAC.

Téngase en cuenta que estos datos son de 2004. Si consideramos la información más reciente relativa a población general que nos proporciona el ISTAC, y que hemos considerado en el apartado anterior, vemos que algunos de estos parámetros han cambiado en 2006. Así, desde 2004 a 2006, mientras el crecimiento poblacional en la isla ha sido del 9,1%, en el colectivo de los nacidos en otro país (no España) ha sido del 33,3%, cuando para los canarios ha sido sólo del 3,2% y para los peninsulares del 0,9%. Esto ha afectado a la población ocupada en hostelería, sobre todo, dada la centralidad que tiene en el entramado productivo lanzaroteño, como además se apuntará en el siguiente apartado de este capítulo.

En cuanto a los niveles de estudio¹⁰, el porcentaje de ocupados con un título universitario es muy reducido, 13,2%. Lo mismo ocurre en el conjunto de la hostelería canaria. Se trata de un sector en el que las exigencias formales son bajas, lo que facilita la inserción de personas con pocos créditos educativos, que luego adquieren una cualificación a través de la experiencia. Se puede decir que es una característica estructural del sector, la presencia de un bajo porcentaje de titulados universitarios. Sin embargo, no hay que perder de vista que la formación en el conjunto de la población ocupada se ha ido incrementando en las últimas décadas, como se puede observar con los indicadores mostrados en los siguientes cuadros.

¹⁰ Debe tenerse en cuenta que en España conviven en este momento ocupados que proceden de tres sistemas educativos diferentes, la ley anterior a la LGE, la Ley General de Educación de 1970 y la LOGSE de 1990. Por lo que a veces resulta complicado unificar titulaciones de diferentes reformas que impliquen contenidos, destrezas, número de años y capacitaciones diferentes. Por ello, utilizaremos la siguiente clasificación:

- Estudios primarios: "Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela" y "Fue a la escuela 5 años o más pero sin completar EGB, ESO o Bachillerato Elemental".
- Enseñanza secundaria (I): "Bachiller Elemental, EGB o ESO completa (Graduado Escolar)" y "FPI, FP de grado medio, Oficialía Industrial o equivalente".
- Enseñanza secundaria (II): Bachiller superior, BUP, Bachiller LOGSE, COU, PREU Enseñanza superior no universitaria: "FPII, FP de grado superior y Maestría Industrial o equivalente".
- Enseñanza superior universitaria: "Diplomatura, Arquitectura o Ingeniería Técnica, 3 cursos aprobados de una Licenciatura, Arquitectura o Ingeniería" y "Arquitectura, Ingeniería, Licenciatura o equivalente" y "Doctorado".

Tabla 3-5. Población de + 16 años estudios terminados (miles), Canarias 1996-2007

	1996	2007	Crecimiento relativo
Analfabetos y estudios primarios	589,91	541,97	-8,12
Enseñanza secundaria(I)	352,55	461,15	30,8
Enseñanza secundaria (II) y sup. no univ.	193,76	431,41	122,6
Enseñanza superior	95,89	225,6	135,2
Total	1232,1	1660,14	34,7

Fuente: EPA – ISTAC.

Tabla 3-6. Población ocupada según niveles educativos, Lanzarote 1996-2004

	1996	2004	Crecimiento relativo
Analfabetos, sin estudios, estudios primarios	10945	9437	-13,77
Enseñanza secundaria (I)	11256	29085	158,39
Enseñanza secundaria (II) y superior no univ.	5502	7436	35,1
Enseñanza superior	3361	14823	341,02
Total	31064	60781	95,6

Fuente: EPC-96, ECV2004, ISTAC.

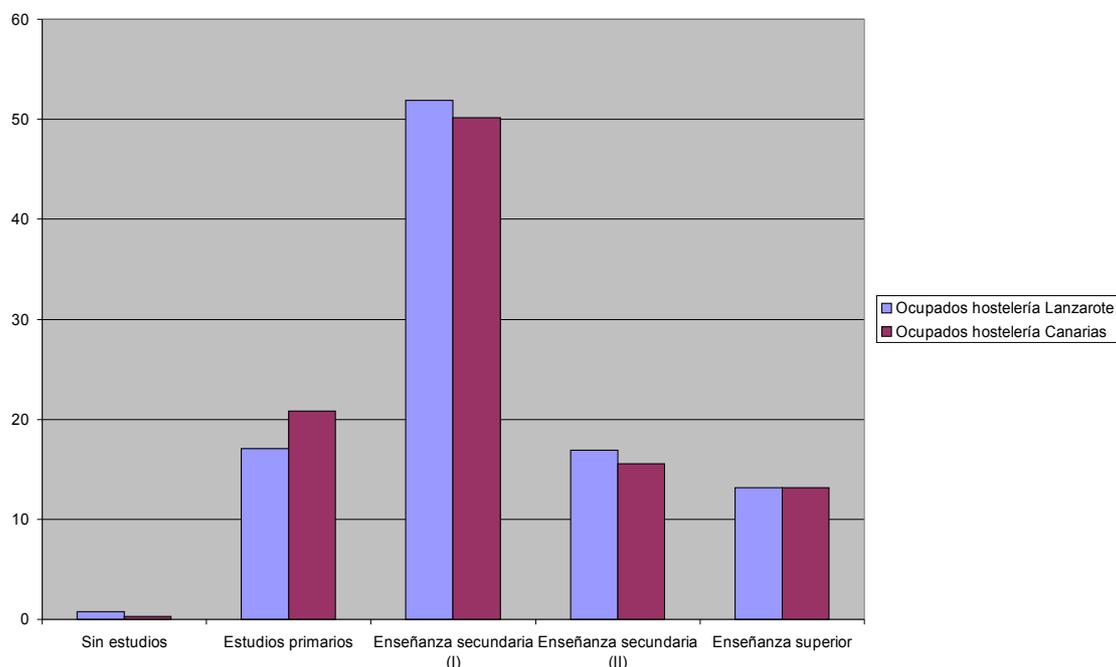
Veamos un indicador más, el relativo a los niveles educativos de la población ocupada en los servicios de restauración de la isla estudiada.

Tabla 3-7. Ocupados en la categoría ‘trabajadores en los servicios restauración’, Lanzarote 1996-2004

	1996	2004	Crecimiento relativo
Analfabetos, sin estudios, estudios primarios	1667	1406	-15,65
Enseñanza secundaria(I)	2069	4007	93,66
Enseñanza secundaria (II) y superior no univ.	553	860	55,5
Enseñanza superior	44	256	481,8
Total	4333	6529	50,6

Fuente: EPC-96, ECV2004, ISTAC.

Gráfico 3-20. Población ocupada según nivel de estudios (porcentaje)



Fuente: EICV 2004, ISTAC

Con respecto a la distribución por ocupaciones de la población ocupada en hostelería, señalar lo siguiente. En primer lugar, la ocupación es un indicador muy importante de las condiciones de vida de las personas, puesto que expresa el tipo de empleo y de condiciones laborales, salariales e incluso de estilo de vida que pueden derivarse de la misma. Por ello, se trata de un indicador muy importante, dado que es capaz de aproximar indirectamente a diferentes aspectos laborales y sociales¹¹.

En segundo lugar, en el sector de la hostelería de Lanzarote, los dos colectivos más importantes son los trabajadores de la restauración (33,7%) y los trabajadores no cualificados (25,2). Esto es semejante a lo que ocurre en la hostelería canaria, y forma parte de las características estructurales del sector.

Sin embargo, proporcionalmente el colectivo de cualificados de la restauración es mucho mayor en Canarias y los no cualificados, menor. Así, la proporción de

¹¹ La tradición sociológica, desde diferentes perspectivas teóricas, ha confirmado el interés del indicador 'ocupación', como útil para el estudio de las desigualdades económicas y sociales de las familias y de los individuos en las sociedades actuales.

trabajadores de restauración en Canarias es del 51% y en Lanzarote del 33,7%. Y los no cualificados representan el 20,8% en la hostelería canaria y el 25,2% en Lanzarote, por lo que proporcionalmente tienen más peso en esta isla.

En tercer lugar, si agrupamos a todas las categorías de ocupados cualificados (trabajadores restauración, de servicios personales, cualificados de agricultura, de industria, operadores de maquinaria) el porcentaje de ocupados cualificados en Lanzarote es el 46,3% mientras que en Canarias es el 56,9%. Y es que no sólo hay un mayor porcentaje de no cualificados en Lanzarote sino también de directivos, técnicos y empleados administrativos. Se diría que conforma una estructura ocupacional más polarizada o más estrecha en las partes centrales de la pirámide ocupacional. Véase que los directivos son el 9%, los técnicos el 5,3% y los empleados administrativos el 11,8%. En cuarto lugar, destaca también el bajo porcentaje de técnicos (tanto en Lanzarote como en Canarias), dado que mientras cerca de una cuarta parte de la población ocupada canaria se encuentra en este grupo, en el sector de hostelería ronda el 7%. Esta es una característica estructural del sector de hostelería, y que resulta coherente con el bajo porcentaje de titulados universitarios presentes en el mismo.

Tabla 3-8. Población ocupada según ocupación (porcentaje)

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Dirección de las empresas	9,0	6,4	6,6	4,3
Técnicos y profesionales	5,3	7,4	18,4	24,1
Empleados de tipo administrativo	11,8	6,4	7,6	5,4
Trab. servicios restauración	33,7	51,0	10,7	8,8
Trabajadores servicios personales	1,1	2,0	4,4	5,4
Dependientes de comercio	2,5	2,2	9,4	7,9
Trabajadores cualif. agricultura	1,5	0,8	2,2	2,7
Trabajadores cualif.industrias	8,2	2,6	18	14,4
Operadores instalaciones y m.	1,8	0,5	3,5	5,4
Trabajadores no cualificados	25,2	20,8	18,3	20,9
Fuerzas Armadas			0,9	0,7
Total	17.087	129.918	60.783	842.897

Fuente: EICV 2004, ISTAC

Debido a la enorme importancia del turismo en la isla de Lanzarote, los grupos ocupacionales centrales presentan distribuciones ligeramente diferentes a las del conjunto canario. Así, el grupo de técnicos y profesionales es mayor en Canarias que en la isla estudiada, y el grupo de cualificados mayor en Lanzarote. El resto de los grupos tiene una presencia proporcional parecida. Se presenta de forma resumida en el

siguiente cuadro. La diferencia fundamental entre la población ocupada total de Lanzarote y la de Canarias es el bajo porcentaje de técnicos y profesional en la población insular.

Tabla 3-9. Población ocupada Lanzarote y Canarias, grupos ocupacionales¹²(porcentaje)

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Directivos	9,0	6,4	6,6	4,3
Técnicos y profesionales	5,3	7,4	18,4	24,1
Empleados de tipo administrativo	11,8	6,4	7,6	5,4
Trabajadores cualificados	46,3	56,9	38,8	36,7
Trabajadores no cualificados	27,7	23	27,7	28,8
Total	17.087	129.918	60.783	842.897

Fuente: EICV 2004, ISTAC

¹² Hemos considerado a los dependientes de comercio como trabajadores no cualificados.

Tabla 3-10. Población ocupada según tipo de contrato (porcentaje)

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Contrato de duración indefinida	63,7	62,2	64,2	64,4
Contrato eventual/ temporal	33,1	33,2	29,4	28,9
Sin contrato u otro acuerdo laboral	3,1	4,5	6,4	6,7
Total	14.766	117.172	52.885	742.563

Fuente: EICV 2004, ISTAC

Con respecto al tipo de contrato¹³, un tercio aproximadamente de la población ocupada tiene un contrato temporal, si bien destaca una pequeña mayor presencia de los contratos temporales en el sector turístico. Es sorprendente el reducidísimo desarrollo de la jornada a tiempo parcial. Incluso menor en hostelería que en el conjunto de la población ocupada canaria. Se volverá sobre ello más adelante.

Tabla 3-11. Población ocupada según duración de la jornada laboral

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Jornada completa	93	92,3	90,9	89,7
Jornada tiempo parcial	7	7,7	9,1	10,3
Total	17.087	129.918	60.783	842.897

Fuente: EICV 2004, ISTAC

Como se puede observar, la estabilidad en el sector turístico es sólo algo menor que en el resto de la población ocupada. Lo que contrasta con los discursos de los entrevistados. Pudiera ser que esta información, producto del trabajo de campo hecho en 2004 comience a estar ya algo desfasada.

¹³ Los totales no coinciden entre cuadros diferentes, por la existencia de casos perdidos, es decir, en el caso de tipo de contrato, de personas que no respondieron a la pregunta.

Tabla 3-12. Población ocupada según antigüedad en la empresa (porcentaje)

	Población ocupada hostelería Lanzarote	Población ocupada hostelería Canarias	Población ocupada Lanzarote	Población ocupada Canarias
Menos de 6 meses	14	20,9	15,6	16,2
De 6 meses a menos de 1 año	14,9	10	10,4	8,1
Menos de un año	28,9	30,9	26	24,3
De 1 año a menos de 2 años	16,5	11,7	14,3	9,9
De 2 y más años	52,2	57,3	59,7	65,9
Total	17.087	129.918	60.783	842.897

Fuente: EICV 2004, ISTAC

En cuanto a los salarios, como se puede observar, algo más del 40% de la población ocupada en la hostelería lanzaroteña gana un máximo de 900 € mensuales. Mientras que sólo un 6% gana más de 1500 € mensuales.

Tabla 3-13. Población ocupada según salarios percibidos

Salarios población ocupada hostelería Lanzarote	Frecuencia	Porcentaje
Hasta 600 €	1.118	6,5
De 601 a 900	5.966	34,9
De 901 a 1200	6.634	38,8
De 1201 a 1500	2.356	13,8
Más de 1500 €/mes	1.012	5,9
Total	17.087	100,0

Fuente: EICV 2004, ISTAC

En cuanto a la distribución dentro de las ocupaciones según características sociodemográficas, se observa que las mujeres tienden a estar más concentradas en la categoría de trabajador no cualificado que los hombres, y en mayor medida que en el conjunto de la hostelería canaria. Así, pese a la presencia cada vez mayor de este colectivo en la hostelería, su presencia en las ocupaciones no cualificadas es abrumadora. Aunque también es cierto que son mayoría en el colectivo de personal administrativo.

Se observa una cierta tendencia a que los ocupados en la hostelería lanzaroteña asciendan dentro de la escala ocupacional con una cierta rapidez, dado que la categoría trabajadores de los servicios de restauración, cuenta con un 50% de individuos con 16-29 años, cuando la media de este colectivo de edad es 32,4%.

En cuanto a la procedencia, mientras los canarios se distribuyen más o menos uniformemente igual que la media entre las ocupaciones, los nacidos en otras partes de España y Europa tienen más presencia relativa en el grupo de empleados administrativos. Y los nacidos en otro país de Europa tienden a tener más presencia en puestos administrativos y cualificados. Los nacidos en el resto del mundo, tienen mayor presencia relativa en los puestos no cualificados, pero también en los cualificados. Su presencia en la hostelería se diría que está más polarizada que el resto de los colectivos.

En cuanto a los niveles educativos, como era de esperar, los ocupados con bajos niveles educativos tienden a ubicarse en mayor medida en los niveles educativos bajos y al contrario, para el caso de los titulados medios y superiores. Aunque es preocupante el bajo nivel educativo general de la población ocupada, también es interesante reseñar que cerca de la mitad de los directivos de empresas turísticas no tienen estudios secundarios. Con esto se quiere subrayar que la necesaria cualificación del sector pasa tanto por los asalariados como por los directivos.

Los contratos temporales se concentran en las categorías ocupacionales bajas. También los trabajadores no cualificados tienen una antigüedad menor que el resto de los colectivos. Mientras el 16,4% del total lleva menos de 6 meses en la misma empresa, este porcentaje sube al 28,8% para los no cualificados.

La temporalidad por su parte afecta de manera importante a los dos colectivos más numerosos dentro del sector, a trabajadores de la restauración y no cualificados. El 41,4% de los ocupados en hostelería perciben menos de 900 € mensuales¹⁴. Sin embargo, esta situación empeora para los ocupados con niveles ocupacionales más bajos. Así cerca del 70% de los ocupados no cualificados están en esta situación, casi todos los trabajadores de los servicios personales y de seguridad, y algo más del 60% de los ocupados con categoría de dependientes de comercio. Por otro lado, cerca de la mitad de los directivos ganan más de 1500 € mensuales, cuando la media en el colectivo no llega al 6%.

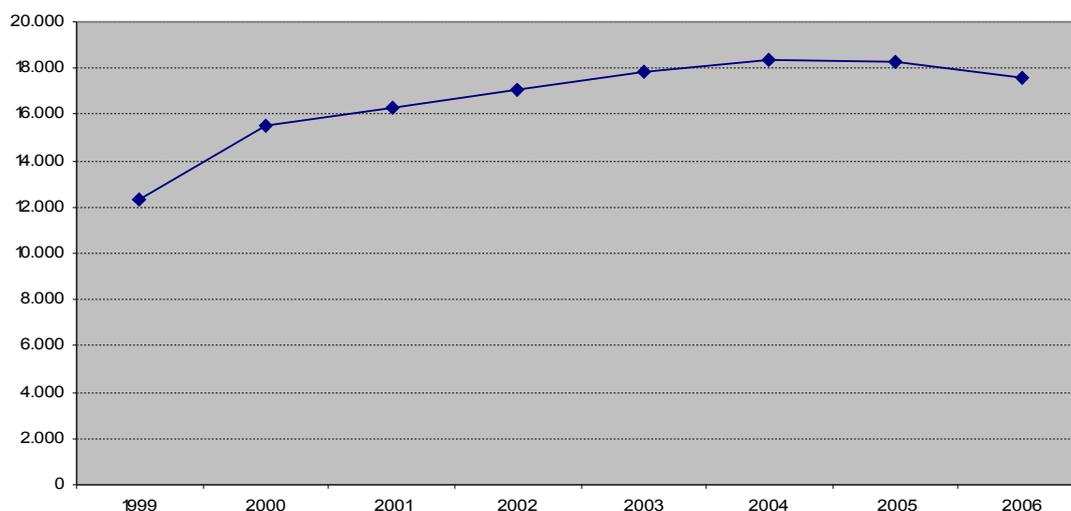
¹⁴ Recuérdese que este dato es de 2004.

4. Análisis de la contratación en la hostelería lanzaroteña

Mientras que en el capítulo anterior se ha llevado a cabo una fotografía de las características que presentaba la población ocupada en hostelería en 2004, en éste nos proponemos aportar una visión dinámica del sector, atendiendo a la evolución que la contratación ha seguido en los últimos años.

Para ello, analizaremos la evolución de la contratación en la hostelería lanzaroteña, poniéndola en el contexto del conjunto de sectores en Lanzarote, de la hostelería en Canarias y de la contratación en el conjunto de sectores productivos de Canarias¹⁵. Así vemos que el análisis de la contratación en la hostelería conejera lleva a resaltar, en primer lugar, el importantísimo crecimiento experimentado, tal y como se puede ver en el gráfico.

Gráfico 4-21. Evolución contratos en hostelería en Lanzarote- Canarias, 1999-2006.



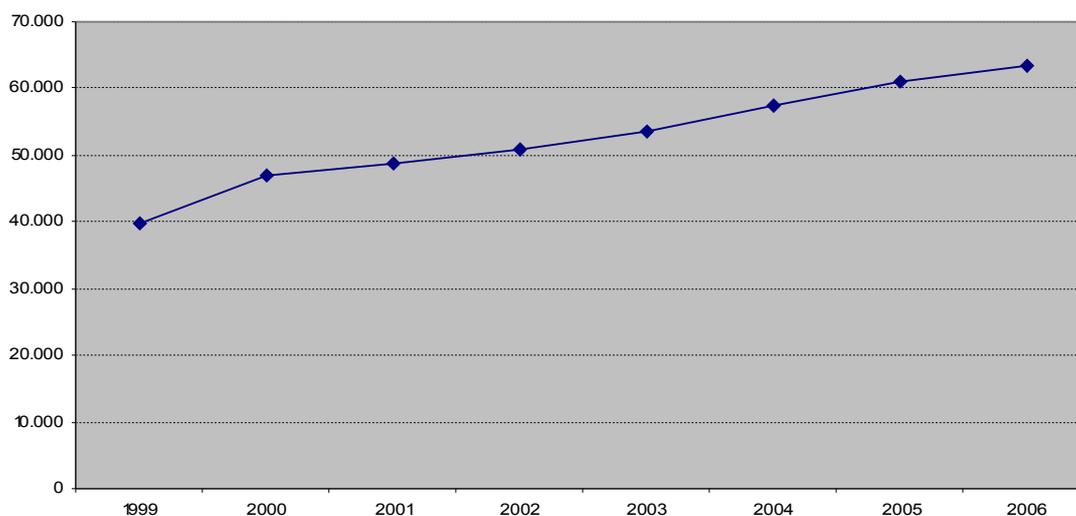
Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

En cualquier caso, es interesante remarcar que no se trata de un crecimiento uniforme, sino que resultó muy intenso entre 1999 y 2000, ralentizándose entre 2001 y 2004 y

¹⁵ Para este análisis utilizaremos como fuente de referencia las estadísticas de contratos registrados, publicada por el Observatorio Canario del Empleo, la Formación Profesional y Asuntos Sociales (OBECAN), a partir de los datos facilitados por los empresarios a la hora de formalizar los contratos. Dado que la legislación establece la obligatoriedad de registrar los contratos, es importante hacer constar que las estadísticas que a continuación se presentan no se corresponden con estimaciones o extrapolaciones a partir de encuestas, como sucede con otras estadísticas habituales en materia laboral como la Encuesta de Población Activa (EPA), sino que dan reflejan la totalidad del fenómeno que se quiere estudiar.

empezar desde entonces un ligero decrecimiento, acentuado para las últimas cifras disponibles. Este crecimiento de los contratos registrados en la rama de la hostelería lanzaroteña ha sido ligeramente distinto del experimentado por el conjunto de los contratos registrados en la isla de Lanzarote, donde el crecimiento se ha experimentado a lo largo de todo el período, y si bien el crecimiento inicial no fue tan espectacular los últimos años han venido marcados por crecimientos bastante importantes, tal y como se puede ver en el gráfico.

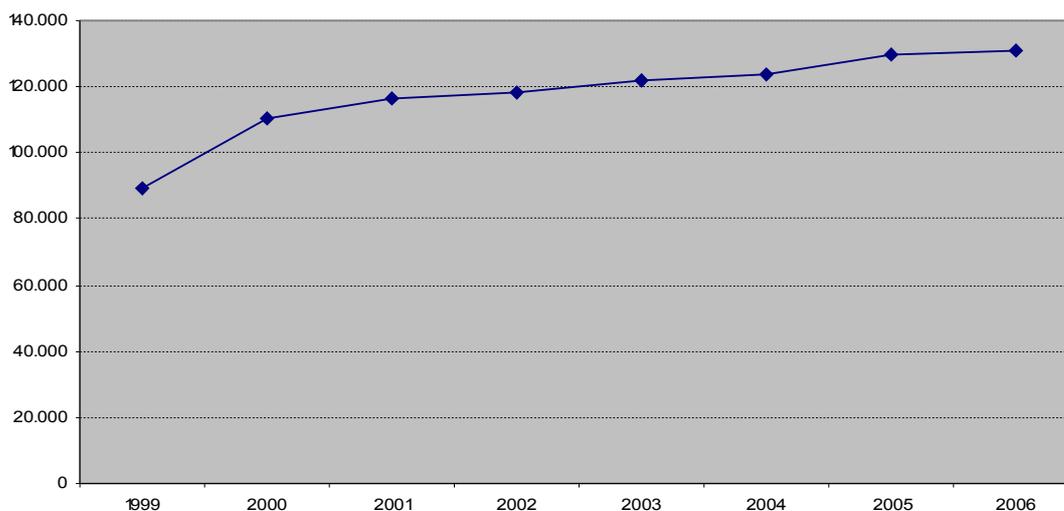
Gráfico 4-22. Evolución de los contratos, todos sectores Lanzarote, 1999-2006



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Como resultado, el crecimiento a lo largo del período en el conjunto de ramas de actividad ha sido más intenso que el registrado en la rama de hostelería. Y este comportamiento es también ligeramente diferente del registrado por los contratos en la rama de hostelería en el conjunto de Canarias, donde si bien se ha producido una ralentización en el registro de contratos hacia finales del período, no ha sido tan acentuada como en el caso de Lanzarote, de forma que todos los años se han registrado incrementos, si bien bastante menores al final que al inicio del período, tal y como se puede ver en el gráfico.

Gráfico 4-23. Contratos registrados en Canarias, rama de hostelería 1999-2006



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

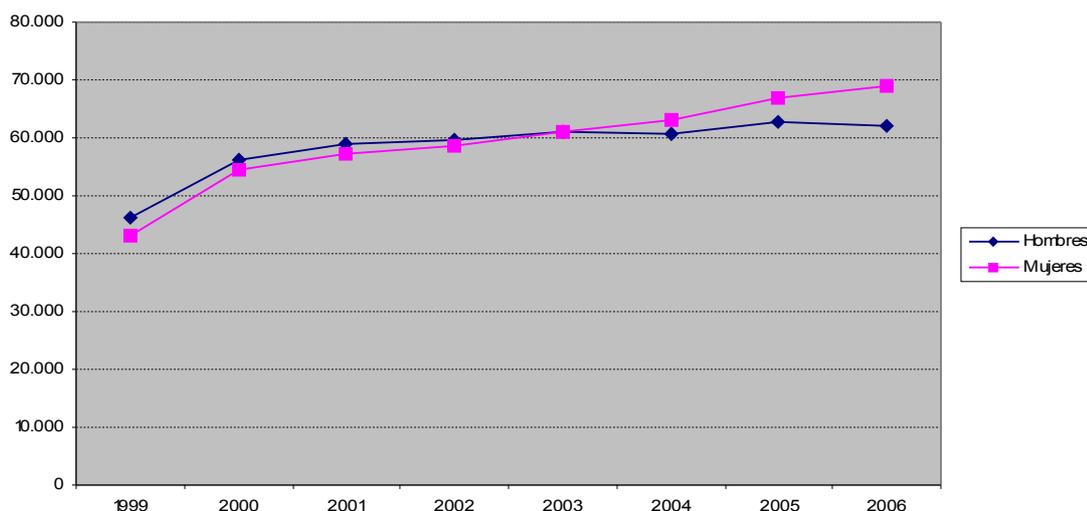
Y todo ello enmarcado en el contexto de un importante crecimiento de las contrataciones, que para el conjunto del archipiélago y para el conjunto de Canarias han pasado de 530.737 a 787.127, un espectacular incremento del 48,31%, y que para la isla de Lanzarote resulta aún más espectacular, nada menos que un 59,16% de 1999 a 2006. En la isla de Lanzarote la hostelería ha sido a lo largo de todo el período la rama de actividad en la que más contratos se han registrado, estando su participación entre un 37 y un 33% del total de contratos, tal y como se puede deducir de las cifras anteriores. Le siguen en importancia las ramas de Inmobiliarias y alquiler, Construcción y Comercio, totalizando la tres primeras (Hostelería, Inmobiliarias y Construcción) un 72,9% de las contrataciones, y se añade la rama de Comercio, un 86%, lo que demuestra que el resto de ramas son bastante poco importantes en relación al número de contratos que se registran cada año.

La situación no es muy distinta para el conjunto del archipiélago, si bien aquí la hostelería deja de ser la primera rama de ocupación por contratos registrados cada año, cediendo su puesto, en función de los años, a la construcción o la rama inmobiliaria. Dado que estas tres ramas han crecido en número de contrataciones y que las variaciones no son lo suficientemente significativas como para pensar en un cambio a corto plazo de la estructura de las contrataciones, cabe señalar que hostelería, construcción e inmobiliarias, a considerable distancia del resto, son las ramas que

previsiblemente acumularán más contrataciones a corto y medio plazo, tanto para Lanzarote como para el conjunto de Canarias.

Sin embargo, esta tendencia, que resulta cierta para el conjunto de la población activa, es necesario matizarla cuando se segmenta el análisis en función del género. Así para las mujeres la rama de actividad de la construcción carece de importancia en cuanto a los contratos registrados, teniendo un peso mucho mayor el sector de inmobiliarias. Justamente lo contrario sucede para los hombres, donde el sector de la construcción tiene un gran peso, concentrando prácticamente uno de cada tres nuevos contratos realizados a lo largo de un año, y bastante menor el de las inmobiliarias. Y este hecho, que se mantiene relativamente estable a lo largo del período analizado, puede aplicarse tanto a la isla de Lanzarote como al conjunto de Canarias. Dentro del sector de la hostelería, el único en que ambos sexos tienen una presencia importante, el reparto es de un 60% de los contratos registrados por hombres y un 40% de los mismos por mujeres, para el conjunto del período en Lanzarote (para más detalle ver tabla en el anexo). Sin embargo, tal y como se puede ver en el gráfico, para el conjunto de Canarias se presenta una tendencia que puede ser significativa, la progresiva feminización de los contratos que se realizan en hostelería.

Gráfico 4-24. Evolución de los contratos por sexo en la hostelería, Canarias, 1999-2006.



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Así, más de la mitad de los contratos registrados en hostelería se realizan a hombres en los años 1999, 2000, 2001 y 2002. Para el año 2002, el reparto por sexo de los contratos registrados en la rama de hostelería es prácticamente equitativo, y ya para el año (2003) siguiente se va decantando de forma progresiva a favor de las mujeres. Esto hace pensar que además del incremento seguido de un cierto estancamiento de las contrataciones, otro rasgo significativo de la evolución de las contrataciones en hostelería es el cambio cualitativo de las mismas, con una cada vez mayor feminización. Teniendo en cuenta que muchas veces estos fenómenos se asocian a cambios, a continuación haremos un análisis en función de factores clave como la edad y el tipo de contrato. Sin embargo, si ponemos en relación estos datos con los que vimos en el apartado anterior, parece que este incremento en el número de contratos realizados a mujeres no se traduce en un incremento en el porcentaje de mujeres que trabajan en el sector. De donde se deduce que se puede estar incrementando el número de contrato que, como media, se realiza a cada trabajadora, lo que podría traducirse como un incremento de la precariedad de las trabajadoras femeninas del sector de hostelería.

Si hablamos de la composición de las contrataciones en función de grupos de edad, para el sector de la hostelería de la isla de Lanzarote, y respecto a la edad, parece existir una tendencia bastante clara en el sentido de un crecimiento relativo de los contratos a mayores en Lanzarote. Utilizando las cifras y categorías facilitadas por OBECAN (menores de 25 años, entre 25 y 44 años, mayores de 44 años), se puede ver que el número de contratos registrados a jóvenes se ha incrementado si bien por debajo de la media; los contratos a personas entre 25 y 44 se incrementan en línea con la media y son los contratos a personas mayores los que más se incrementan.

Todos estos datos señalados acerca de la contratación en la hostelería lanzaroteña parecen marcar una tendencia hacia una mayor precarización de la contratación, asociada a un incremento de la contratación a mujeres y a mayores. En realidad, los datos parecen señalar que, efectivamente, se está dando una mayor precarización, si relacionamos ésta con el incremento de los contratos temporales¹⁶. Para la hostelería de

¹⁶ Aclaración metodológica: se ha usado las tablas facilitadas por OBECAN en que se dan los totales de contratos temporales, restándose éstos del total de contratos registrados en algunos casos para obtener la cifra de indefinidos. Esto es debido a que para el conjunto del período (1999 a 2006) OBECAN no facilita la cifra completa de contratos temporales. Por otra parte, señalar que pese a que la misma institución realiza un listado bastante exhaustivo de tipos de contrato en las tablas ex profeso, diferenciando los distintos tipos de contratos indefinidos y temporales, los agrupa en estas dos categorías, que son las que

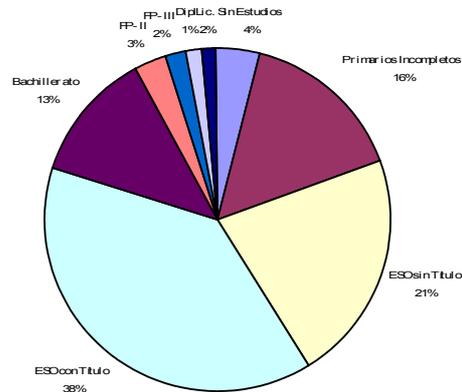
Lanzarote, el incremento de los contratos temporales ha sido importante, un 38,96%, pasando de los 10.920 contratos de 1999 a los 15.174 de 2006, si bien es importante destacar que existe un descenso desde 2005 (año en que se registró el máximo con 16.139 contratos en la hostelería conejera). Las mismas conclusiones pueden extraerse del análisis de la contratación en el conjunto de ramas de actividad en Lanzarote, que ha crecido un 54% entre los 35.362 contratos de 1999 y los 54.584 de 2006. Y el reparto por sexos tampoco parece presentar rasgos significativos. Sin embargo, un análisis por edades sí que permite señalar tendencias significativas en el número de contratos temporales registrados en la hostelería lanzaroteña. El número de contratos temporales a jóvenes se incrementa de 1999 a 2000, pero no mucho, y de hecho en 2006 resulta ligeramente inferior (3.646) a los datos de 1999 (3.648) y claramente inferior a la cifra de 2000 (4.256). Esto podría señalar hacia un cambio en el sentido social del empleo juvenil en la hostelería, ya que los jóvenes, comparativamente con el crecimiento en el resto del empleo, parecen tener menor tendencia a trabajar en hostelería, y en caso de hacerlo puede ser porque obtienen contratos indefinidos (en 1999 fueron 307 los contratos indefinidos registrados a jóvenes menores de 25 años, por 426 en 2007). Esto se relaciona con lo que veremos en otros apartados de este informe acerca de la consideración social del empleo en hostelería.

4.1. Análisis de la contratación según el nivel de estudios

Antes de iniciar el análisis de la contratación según el nivel de estudios es necesario aclarar que, al no existir estadísticas acerca de los niveles de estudio de los contratos realizados en la hostelería de Lanzarote a continuación analizaremos los datos disponibles para el conjunto de ramas de actividad. Dicho esto, se puede afirmar que las personas a las que se les realizaron contratos en Lanzarote en el año 2006 tienen un perfil formativo bastante bajo, con un 4% de los contratos realizados a personas sin estudios, con casi un 80% de los contratos realizados a personas con niveles de estudios equivalentes o inferiores a la primera etapa de la ESO y con sólo 2,8% de contratos realizados a personas con niveles de estudios universitarios, tal y como se puede ver en el gráfico.

aquí se han usado.

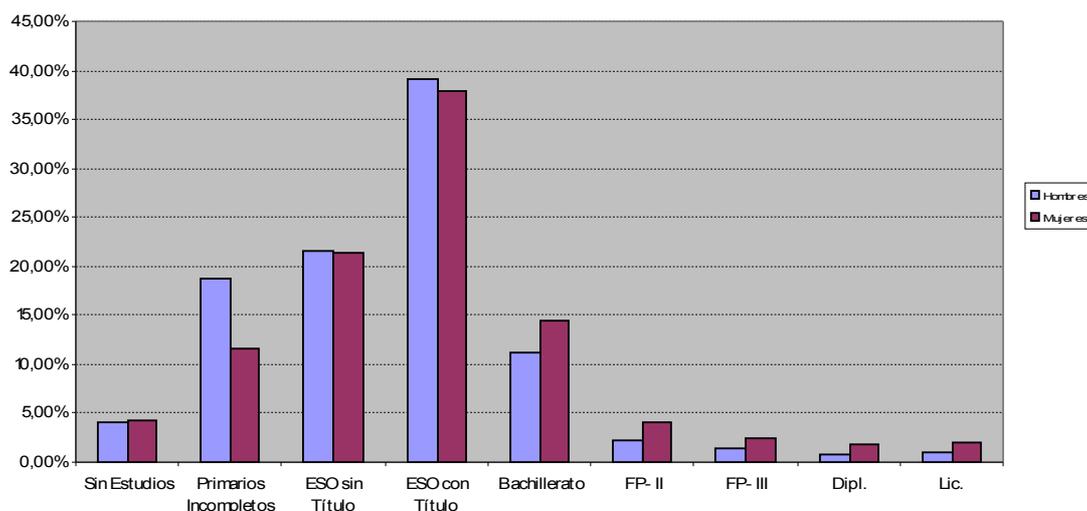
Gráfico 4-25: Contrataciones por niveles de estudio, Lanzarote 2006, todos sectores



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

En cualquier caso, es necesario tener en cuenta la naturaleza de los datos, que no refleja personas contratadas sino contratos realizados. Si tenemos en cuenta que, por lo general, niveles de estudio más elevados suelen asociarse a mayor estabilidad en el empleo, resulta comprensible que se realice un menor número de contratos a personas con niveles de estudios más elevado. Por el contrario, si tenemos en cuenta que los niveles de estudio más bajos suelen asociarse a mayor precariedad en la contratación, resulta comprensible que a estas personas se les realice un mayor número de contratos. Si se desglosa el análisis por sexo, se puede apreciar que en general en las contrataciones realizadas a mujeres el nivel educativo es algo superior al de las contrataciones que se realizan a hombres, tal y como se puede ver en el gráfico (para más detalle ver tabla en el anexo).

Gráfico 4-26: Contratos realizados según nivel de estudio y sexo, Lanzarote 2006 (%)



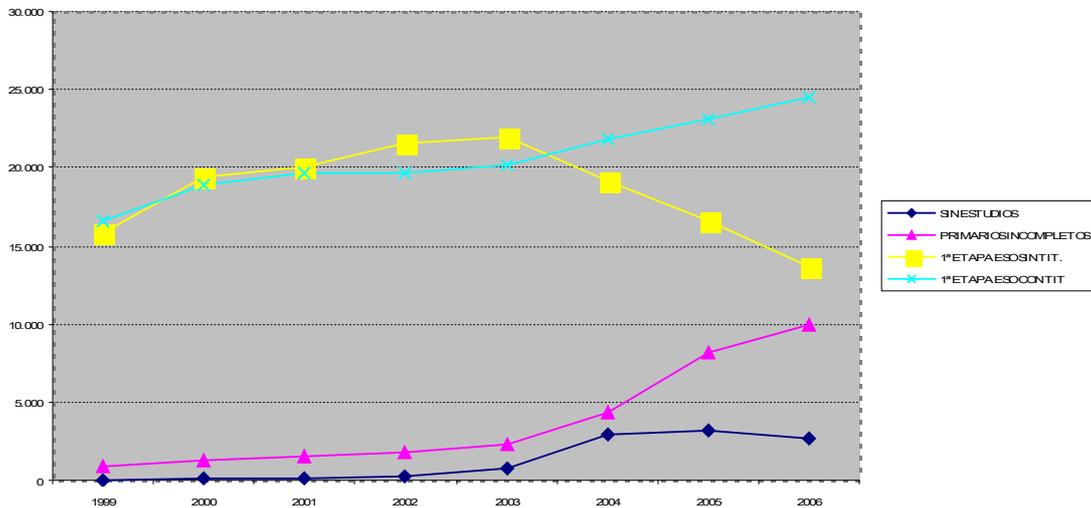
Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Una tendencia similar puede encontrarse si desglosamos el análisis por grupos de edad. Así, entre el grupo de edad de menores de 25 años se encuentran menos contratos a personas sin estudios o con estudios primarios sin acabar. Por el contrario, estas categorías de “Sin Estudios” o “Primarios Incompletos” son más abundantes entre el grupo de más de 45 años (para más detalle, ver tabla y gráfico en el anexo). Esto señalaría en la línea de que progresivamente va mejorando la cualificación de las personas contratadas en Lanzarote. Sin embargo, un estudio de la evolución¹⁷ del nivel educativo de las personas contratadas en Lanzarote permite matizar esta idea. Tal como se puede ver en los siguientes gráficos, en que hemos analizado por separado la evolución de los contratos de nivel educativo alto (de bachillerato hacia niveles superiores) y bajo (el resto) la relativa mejora de los niveles educativos de las personas a las que se les realizan contratos en Lanzarote puede considerarse más como

¹⁷ Es necesario aclarar que la manera de agrupar los estudios en 2002 incluía la categoría “sin especificar”, categoría que desaparece para los años posteriores (2003, 2004, 2005). Por otra parte, y como efecto de los cambios en las leyes educativas, las categorías para los años 1999 al 2001 son distintas de las que se facilitan para el período 2002-2006. Se ha hecho una adaptación que creemos bastante adecuada. La categoría “Sin estudios” aparece igual para ambos períodos. Se han hecho homólogas las categorías “Licenciados- diplomados”, usadas en el período 1999-2001 con las “titulado grado medio- grado elemental”, usadas con posterioridad a ese período. La categoría “Primaria sin Certificado” se ha hecho homóloga de la de “Estudios primarios incompletos”, usada con posterioridad a 2002. “Primaria con Certificado” se ha hecho homóloga a “Certificado de Escolaridad” y EGB a “Primera Etapa de la ESO con certificado”. La categoría “Enseñanzas de Bachillerato” corresponde a la antigua categoría “BUP”. Por último, dado que anteriormente no se desglosaban los datos de FP, se ha dividido a la mitad entre las dos categorías posteriores. Teniendo en cuenta los resultados, pensamos que ello nos permite obtener una idea de la evolución que no se aleja demasiado de la realidad.

consecuencia de una elevación del nivel educativo del conjunto de la población que de una efectiva cualificación por y para el empleo.

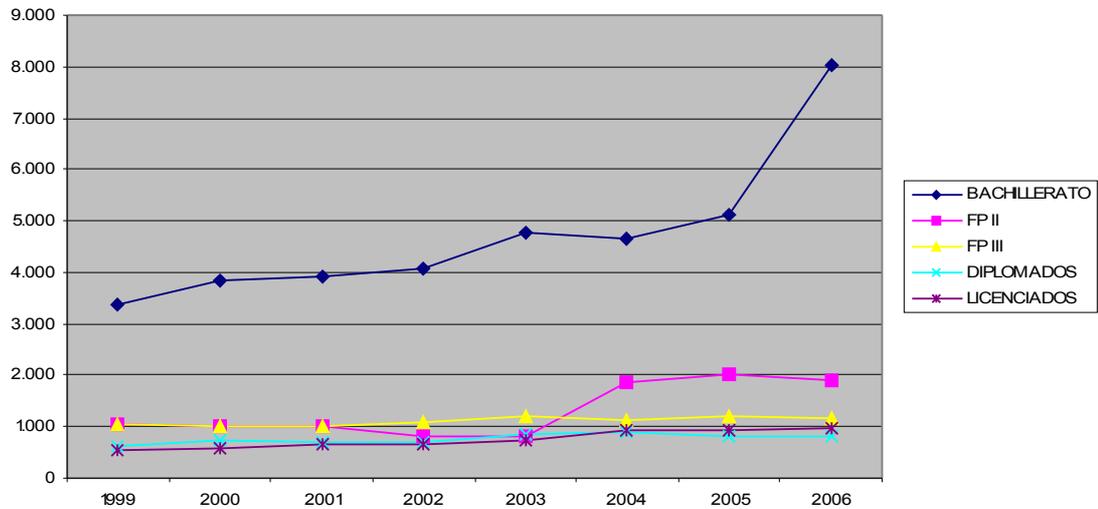
Gráfico 4-27: Evolución contratos niveles educativos bajos, Lanzarote- 1999-2006



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Tal y como se puede ver en el gráfico, la evolución de los últimos siete años señala un crecimiento de los contratos a personas con al menos algún tipo de estudios terminados (1 Etapa ESO con título) y un decrecimiento de aquellos que no tienen los estudios terminados. Creemos que esto puede deberse más a los cambios legislativos en Educación y a cambios socio- culturales de carácter genérico, más que a la hora de las contrataciones se esté incrementando la importancia dada a la cualificación.

Gráfico 4-28: Evolución contratos niveles educativos altos, Lanzarote- 1999-2006



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Esto se comprueba si tenemos en cuenta la evolución de los contratos a personas con niveles educativos más altos: se elevan mucho los contratos realizados a personas que tienen el bachillerato, mientras que los niveles universitarios y de FP se elevan mucho menos.

4.2. Análisis de la contratación de extranjeros y migración laboral

A continuación pasamos a tratar uno de los aspectos de los que más se suele hablar, la contratación de extranjeros, y para ello utilizaremos la información facilitada por el OBECAN, que registra los contratos a trabajadores cuya nacionalidad es diferente de la española, así como aquellos otros que implican movilidad geográfica. Lo primero a destacar es que de los 63.522 contratos realizados en 2006, un 39,3% es decir, 24.919 contratos, se realizaron a personas de nacionalidad extranjera. Si tenemos en cuenta que, para ese mismo año, un 11,8% de los contratos se realizaron a ciudadanos de nacionalidad española provenientes de otras comunidades autónomas, y un 6,1% a canarios provenientes de otras islas, podemos ver, como se refleja en la tabla, que más de la mitad de las contrataciones se hacen a personas que o bien son extranjeros o bien

no residían previamente en Lanzarote antes de la contratación, y que esta tendencia parece haberse incrementado con el tiempo.

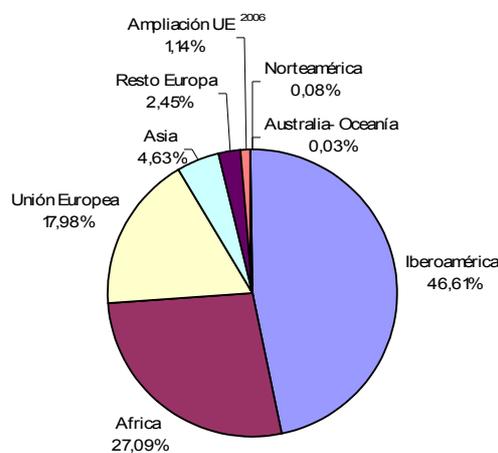
Tabla 4-14: Contratos a personas no residentes en Lanzarote, 2002-2006¹⁸

	2002	2003	2004	2005	2006
Contratos	50.815	53.410	57.528	61.117	63.522
C. Extranjeros	13.919	16.040	18.320	18.594	24.919
%	27,39%	30,03%	31,85%	30,42%	39,23%
C. Otras CCAA	6.028	6.863	7.277	SD	7.506
C. Otras Islas	3.464	3.487	3.287	SD	3.900
% "Foráneos"	46,07%	49,41%	50,21%	SD	57,18%

Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Si desglosamos el análisis de la contratación de extranjeros por nacionalidades y orígenes geográficos, podemos afirmar que el grupo más numeroso es el proveniente de América, que representaron un 18,28% de los contratos realizados en 2006 en Lanzarote. El reparto de los 24.919 contratos realizados a extranjeros es según se refleja en el gráfico.

Gráfico 4-29: Contratos a extranjeros, Lanzarote, 2006.



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

De entre el grupo más numeroso, los americanos, algo más de la mitad de estos correspondientes a ciudadanos colombianos. Otros países importantes en la contratación de latinoamericanos en Lanzarote fueron en 2006 Ecuador (si bien con menos de la

¹⁸ La estadística hace referencias a personas que en el momento de formalizar un contrato de trabajo no tienen su residencia (no están empadronados) en Lanzarote.

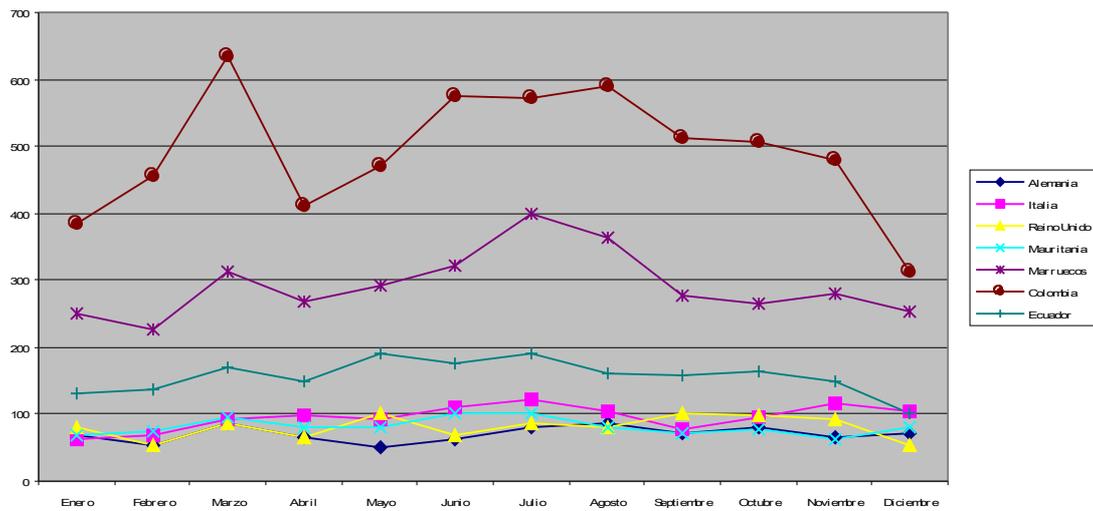
mitad de contrataciones que Colombia) y a considerable distancia República Dominicana, Perú y Uruguay. Les siguen a continuación los provenientes de África, que representaron en 2006 un 10,63% del total de contratos realizados en Lanzarote, más de la mitad de los cuales a ciudadanos de Marruecos, seguidos a continuación por Mauritania y Guinea Bissau. Por último, los contratos a ciudadanos de la UE representaron en 2006 un 7% del total de contratos realizados en Lanzarote, siendo los países más importantes Italia (1.145 contratos), Reino Unido (966), Alemania (844) y Portugal (645), totalizando entre estos países un 80% de las contrataciones provenientes de la UE (para más detalle, ver tabla en el Anexo).

En cualquier caso, es interesante destacar que, pese a la importante concentración en unas pocas nacionalidades, el abanico es muy amplio, ya que en 2006 se realizaron en Lanzarote contratos (al menos uno) a ciudadanos de más de 80 nacionalidades distintas. En cuanto a la evolución mensual, aunque sólo sea una tendencia parece ser que los países con más contrataciones, Colombia y Marruecos, se ven más afectados por las fluctuaciones, dándose más contrataciones en verano, mientras que Italia, Alemania y Reino Unido se ven menos afectados, señal quizá de que acceden a segmentos con menos fluctuaciones.

Es importante destacar, en relación con otros apartados de este mismo informe, que en este apartado estamos hablando de “contrataciones” y no de “personas contratadas”. Debido a que una persona se le pueden realizar varios contratos a lo largo del año, y que son los colectivos en situación de mayor precariedad laboral aquellos a quienes se le realizan más contratos, podría ser, por ejemplo, que para el año 2006 un 46 % de los contratos realizados en Lanzarote se haga a ciudadanos provenientes de América, mientras que sólo un 25% de los empleos estén ocupados por personas de dicha procedencia. El incremento en el porcentaje del total de contratos que se realizan a trabajadores extranjeros puede deberse pues tanto a un incremento de su participación en el empleo (cada vez más empleos son ocupados por extranjeros en Lanzarote) como a un incremento de su precariedad (para ocupar los mismos empleos, los inmigrantes extranjeros en Lanzarote precisan de un número cada vez mayor de contratos).

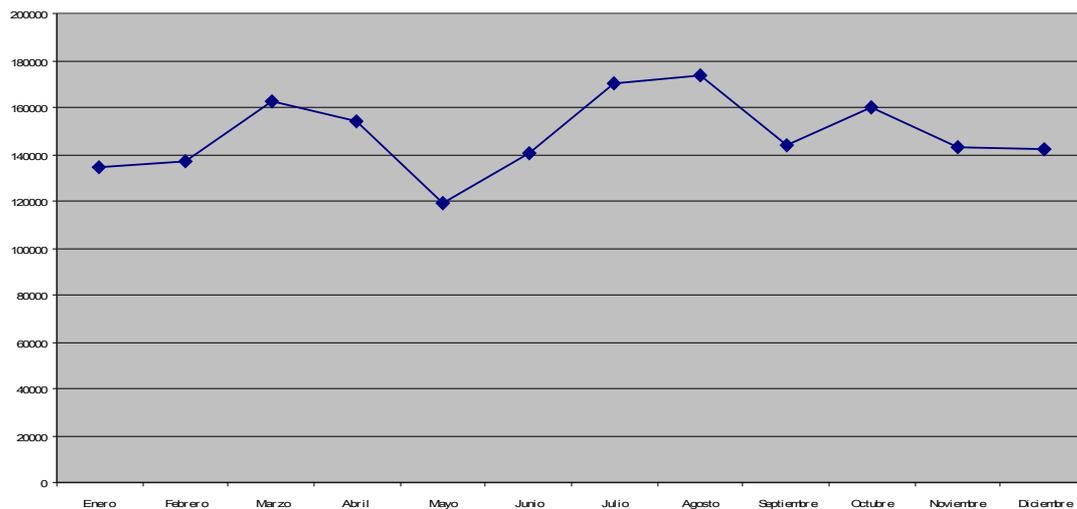
La idea de la precariedad del empleo de los inmigrantes como mecanismo para la adaptación a las fluctuaciones del mercado se puede ver en los dos gráficos siguientes. Es significativo comprobar cómo la evolución de los contratos es paralela a la evolución de las llegadas de turistas, especialmente para las nacionalidades más numerosas antes mencionadas.

Gráfico 4-30: Evolución mensual contratación extranjeros, Lanzarote, 2006.



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Gráfico 4-31: Turistas Llegados a Lanzarote, Año 2006



Fuente: Elaboración propia a partir de www.datosdelanzarote.com

5. El funcionamiento interno de las empresas alojativas

5.1. Organigrama de las empresas turísticas

El Acuerdo Estatal para el Sector de la Hostelería viene a sustituir a partir de 1996 a la Ordenanza Laboral de Hostelería que había ordenado dicho sector desde los años setenta. Esta sustitución venía “derivada de la disposición transitoria sexta del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores”.

Este Acuerdo nace de la negociación entre la “Federación Estatal de Trabajadores y Empleados de Servicios de la Unión General de Trabajadores (FETESE-UGT) y la Federación Estatal de Hostelería y Turismo de Comisiones Obreras (FEHT-CC. OO.), en representación de los trabajadores afectados, y, de otra, por la Federación Española de Hoteles (FEH), la Federación Española de Restaurantes, Cafeterías y Bares (FER) y la Agrupación Hotelera de las Zonas Turísticas de España (ZONTUR), en representación de las empresas del sector”.

Por otro lado, dicho Acuerdo establecía que las “materias reguladas en el presente Acuerdo no podrán ser negociadas en ámbitos inferiores, conforme al compromiso que las partes ya expresaron en la primera sesión de la Comisión Negociadora de fecha 20 de febrero de 1995 y conforme dispone el artículo 84 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores”.

Esto significa que este Acuerdo se convierte en el fundamento de la organización laboral del sector, y que puede servirnos como guía orientativa para los objetivos de este apartado. Aunque también apunta que en este Acuerdo no se agotan todas “las materias ahora pactadas, sino que está abierto a futuras incorporaciones de aquellas materias concretas en las que las partes alcancen acuerdos en el referido ámbito estatal de la

Hostelería”, razón por la que hay que hacer seguimiento de los siguientes acuerdos¹⁹. El Acuerdo encuadra a los empleados del sector en las siguientes áreas funcionales:

- Área primera: Recepción-conserjería, relaciones públicas, administración y gestión.
- Área segunda: Cocina y economato.
- Área tercera: Restaurante, bar y similares.
- Área cuarta: Pisos y limpieza.
- Área quinta: Mantenimiento y servicios auxiliares.

En el anexo I se definen las actividades de las áreas funcionales, las categorías profesionales, los grupos profesionales y las funciones básicas de estas categorías.

Este conjunto de disposiciones formales son el fundamento de la organización real del proceso de trabajo en la hostelería. Y de esta organización real del proceso de trabajo es de la que hay que hablar. Puesto que para comprender adecuadamente la problemática de un sector de actividad, resulta tan importante conocer las relaciones entre oferta y demanda de trabajo, como también la dinámica interna de las empresas, desde donde realmente emana las características que presenta su mano de obra.

En primer lugar, hay que señalar que el sector alojativo turístico presenta una ordenación funcional segmentada horizontalmente, dada la naturaleza diferencial de las tareas y funciones implicadas, lo que deriva en una práctica ausencia de movilidad entre dichas áreas. Muchas áreas funcionales diferenciales dan lugar a situaciones internas también diferenciales en cuanto a condiciones de trabajo, cualificación y carreras profesionales. De esto daremos cuenta más adelante. Pero en cualquier caso, esto

¹⁹ Téngase en cuenta que el ámbito funcional de este Acuerdo es el siguiente: “las empresas y trabajadores del sector de Hostelería. Se incluyen en el sector de la Hostelería todas las empresas que, independientemente de su titularidad y fines perseguidos, realicen en instalaciones fijas o móviles, y tanto de manera permanente como ocasional, actividades de alojamiento en hoteles, hostales, residencias, incluidas las geriátricas, apartamentos que presten algún servicio hostelero, balnearios, albergues, pensiones, moteles, alojamientos rurales, cámpings y todos aquellos establecimientos que presten servicios de hospedaje en general; asimismo, se incluyen las empresas que presten servicios de productos listos para su consumo, tales como restaurantes, establecimientos de «catering», «colectividades», «de comida rápida», «pizzerías», hamburgueserías, creperías, etc., y cafés, bares, cafeterías, cervecerías, heladerías, chocolaterías, degustaciones, salones de té y similares, además de las salas de baile o discotecas, cafés-teatro, tablaos y similares, así como los servicios de comidas y/o bebidas en casinos, bingos; asimismo, billares y salones recreativos”.

supone un colectivo laboral que presenta condiciones profesionales y salariales diversas internamente.

En segundo lugar, la ordenación jerárquica en las empresas de alojamiento (y restauración) es achatada, dado que tiene una jerarquía con pocos niveles. Observando el número de grupos profesionales en cada área funcional se detecta que nunca son más de cuatro. Esto va a ser un problema en la configuración de las carreras profesionales porque son limitadas. Además, hay que añadir a ello, que en raras ocasiones se llega a los puestos de dirección desde cualquiera de los grupos profesionales I; si acaso, con la excepción poco frecuente de la recepción.

Otras condiciones se añadirán más adelante para dar cuenta de aplanamiento de los niveles jerárquicos en estas empresas. Téngase en cuenta que cuanto más plana sea la estructura jerárquica, más dificultades tendrán las empresas de incentivar a los empleados para una mayor implicación que pueda ser premiada mediante promoción interna.

En tercer lugar, implícitamente la división sexual del trabajo atraviesa la vida interna organizativa de las empresas alojativas, dado que el área funcional de pisos y limpieza es casi exclusivamente femenina, las áreas de cocina-economato y mantenimiento-servicios auxiliares son masculinas y las dos restantes, restaurante-bar y recepción-conserjería-relaciones públicas-administración presentan una menor segregación, aunque tienden a ser sobre todo masculinas.

En gran medida, estas tres características, aunque sobre todo, las dos primeras, suponen condiciones estructurales que caracterizan al sector turístico, lo que significa que están fuertemente arraigadas en el servicio que se ofrece y en los requerimientos del mismo. Señalar también que el Acuerdo Estatal para el sector de Hostelería, pese a la aparición de nuevos servicios como los relacionados con la animación, deportes o con la salud (como los *spa* o *balnearios*, o todo aquello vinculado a la moda del *wellness*), parece seguir siendo un referente administrativo razonable para la vertebración organizativa del mismo. Por tanto, los problemas de base que se describirán ahora no tienen como fundamento el Acuerdo Estatal para el sector de hostelería.

5.2. Estilos de dirección empresarial

Aunque no ha sido objeto explícito de estudio, se detectan en las entrevistas realizadas al menos dos estilos de dirección empresarial en las empresas turísticas alojativas²⁰. En primer lugar, están las empresas con estilos de dirección autoritarios. Tienen un concepto jerárquico y conservador del funcionamiento de la empresa. Imponen reglas y normas y esperan que sean acatadas. No existe diálogo ni negociación en la concreción de dichas normas. Es un estilo de dirección basado además en la desconfianza en el empleado, lo que dificulta crear espacios estables para la oferta de un producto basado en el servicio directo con el cliente.

En una situación como la actual de desequilibrio entre oferta y demanda de empleo a favor éste último, el resultado probable de este estilo directivo es el absentismo laboral y el abandono de los empleados de la empresa. En algunos casos, aunque no siempre, se observa que estos estilos directivos se presentan cuando los directores están presionados por los propietarios más por la búsqueda de beneficios que por ofertar una adecuada calidad en el servicio turístico. En este sentido, se estaría ante situaciones en las que la propiedad influye mucho en la gestión de los hoteles, sin dar márgenes suficientes de autonomía a los directores nombrados.

Otro estilo de dirección podríamos denominarlo profesional. En este caso, aunque como en toda empresa el objetivo central sea la búsqueda de beneficios, sin embargo, hay una gestión más profesionalizada de la organización del trabajo y del servicio, que permite crear espacios más estables basados en la confianza. Aquí se busca la negociación de las normas concretas de trabajo, o al menos, se procura crear espacios de confianza basados en la autonomía y cualificación de los empleados. Esto implica además, políticas más explícitas de estabilización y formación activa.

²⁰ Este apartado y los siguientes se alimentan fundamentalmente de las entrevistas realizadas a empresarios, representantes sindicales y trabajadores entrevistados.

5.3.Mecanismos de contratación, estabilización, promoción y salida de las empresas

Dos factores deben señalarse como antecedentes que nos permitirán comprender los mecanismos de contratación, estabilización, promoción y salida de las empresas. Por un lado, a consecuencia del fuerte crecimiento turístico y económico sufrido por la Isla en los últimos años, el desempleo es prácticamente inexistente. Y en segundo lugar, habremos de tener en cuenta la importancia de las políticas de flexibilización (cuantitativa y cualitativa) implementadas desde la segunda mitad de los ochenta en el conjunto estatal, que se encuentran ampliamente extendidas en todas las empresas. Las características de la política de contratación son las siguientes.

El nivel de ocupación es el referente para la contratación. Se busca el ajuste lo más inmediato posible entre ocupación prevista y número de trabajadores. Dada la dinámica reciente del sector, donde los contratos entre hoteles y touroperadores o clientes está cada vez más marcada por contrataciones muy cercanas al momento de la ocupación y ofertas de última hora, el tiempo transcurrido entre el cálculo de la ocupación prevista y la contratación es muy corto. Esto da lugar a una política de contratación de empleados apresurada y precaria, dado además la poca disponibilidad de personas para trabajar. Téngase en cuenta que en muchas ocasiones, la planificación de recursos materiales y humanos de cara a la próxima ocupación se lleva a cabo con sólo una o dos semanas de antelación.

Desde luego parece razonable una demanda de trabajadores ajustada al nivel de ocupación. Pero resulta también que muchas tareas y funciones que sólo pueden ser atendidas de forma óptima cuando la ocupación es baja terminan siendo abandonadas porque no hay empleados suficientes en estas etapas. Es el caso de la limpieza en profundidad de zonas y espacios poco transitados por ejemplo, o de cristales localizados en alto; el caso de las vacaciones que hay que dar a los empleados, que se puede aprovechar las temporadas de baja ocupación para organizarlas; el tiempo que se pueda dedicar de más a conversar con los clientes en recepción o en restaurante. O mayor atención a los exteriores y piscina en el caso de mantenimiento. En definitiva, cuando la ocupación es baja es cuando se detectan muchos problemas que sólo pueden afrontarse en este momento.

Por departamentos, son los de restaurante-bar y los pisos los más afectados por esta situación de ajuste empleados-ocupación, dándose más estabilidad en los restantes. De hecho, muchos departamentos de recepción, mantenimiento o de administración mantienen prácticamente el mismo número de empleados a lo largo del año.

Así pues, política de ajuste cuantitativo ocupación-número de empleados. En segundo lugar, se deriva de lo anterior el que la contratación se lleva a cabo en el marco de una filosofía empresarial que reduce el número de empleados por áreas y departamentos al mínimo. Esto va a tener una serie importante de consecuencias, como es la intensificación de los ritmos de trabajo.

Sin embargo, estas dos características requieren de otros componentes para que la adaptación de las empresas se lleve a cabo, y de los que se hablará más adelante, pero que sintéticamente son los siguientes: uso de la flexibilidad numérica a través de la contratación temporal, alargamiento de la jornada laboral, externalización e intensificación de los ritmos de trabajo.

En lo que se refiere a la política de contratación, las redes sociales y la bolsa de empleo de la empresa son las fórmulas más empleadas para reclutar futuros empleados. La bolsa de empleo se crea con los currícula de los aspirantes al empleo y de los que ya han trabajado en la empresa con anterioridad. Se observa una desconfianza generalizada hacia el Servicio Canario de Empleo, al que se recurre sólo en casos extremos; ello es así porque se valoran negativamente las selecciones realizadas por dicho organismo, su lentitud e ineficacia. El recurso a los anuncios de prensa queda restringido a los directivos.

Por otro lado, y dado que muchas empresas dejan en manos de los jefes de departamento la organización del mismo, ello incluye la selección de candidatos y criterios para la misma. En ocasiones, muchos de estos jefes de departamento tienen listados de personas que han trabajado anteriormente en estos departamentos. En cualquier caso, es central la importancia de los jefes de departamento en el sector alojativo.

La cualificación pero sobre todo la disposición personal son los criterios principales para la contratación. Como el tiempo necesario para adquirir los rudimentos básicos es reducido, sobre todo, en los puestos bajos, la disposición se prefiere a veces por encima de la cualificación. El trato directo con el cliente hace de la disposición personal un elemento central para la contratación. Se considera que la cualificación sin disposición garantiza menos un buen servicio que la disposición con baja cualificación. Pues aquella puede ser la base de la adquisición de la cualificación.

La tradicional situación en el sector en donde la cualificación es adquirida con la experiencia genera además una cierta desconfianza en el sector hacia las personas con formación académica. Pero también influye en la preferencia por la disposición las características mismas del puesto, donde la relación directa con el cliente es fundamental. Aquí el don de gentes, las actitudes hacia los otros, la combinación de seriedad y alegría, la capacidad resolutive o la capacidad para asumir responsabilidades son fundamentales, y resultan características que no se aprenden en el ámbito académico.

Estos aspectos son especialmente importantes en algunos departamentos, como recepción, mientras que en otros como pisos lo son menos. Hay que señalar también que, aunque al departamento de personal llegan currícula con frecuencia, la necesidad de cubrir puestos de forma muy ajustada impide realizar una selección acorde con los requerimientos de los puestos o de las preferencias de las empresas.

Se detecta una queja de que lo que falta en este momento son precisamente las disposiciones positivas, expresadas en el deseo y la ilusión por el aprendizaje. En cierta medida, precisamente este crecimiento tan acelerado que vive la isla está contribuyendo a mermar estas necesarias disposiciones personales, que además son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad al cliente.

En cuanto a las fórmulas de estabilización de los empleados, es frecuente (aunque no generalizable) la desconfianza hacia la conversión de los empleados temporales en indefinidos, basada en la idea de que esta conversión baja la implicación y productividad de los individuos. Pero, por otro lado, el fuerte crecimiento económico y la escasez de personal cualificado obligan a muchas empresas a poner en suspenso esta

política, estabilizando a aquellas personas que consideran más productivas o cualificadas, con el objetivo de retenerlas. Esta estabilización no obvia el discurso, del que hablaremos luego, de la poca cualificación del sector. De hecho, la tasa de temporalidad en el sector de hostelería era similar en 2004 a la del conjunto insular, en torno al 30%.

La salida de las empresas, dada esta situación general, suele tener como fórmula predominante la finalización del contrato o el abandono de los mismos empleados, dado que la abundante cantidad de empleo anima a muchos a cambiar con frecuencia de empleo. En cualquier caso, como muestran las estadísticas, los despidos son la excepción. Según el CES (2005), los despidos cada vez más en España no son la forma más frecuente de salir del mercado de trabajo.

Por ejemplo, según consta en la información proporcionada por el Servicio de Promoción Laboral de la Dirección General de Trabajo (perteneciente a la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias), entre 2000 y 2005 hubo en la isla dos expedientes de regulación de empleo en hostelería, que afectó a 73 trabajadores. De estos empleos 52 fueron suspendidos y 21 fueron extinguidos. Por tanto, al menos de momento esta vía no parece tener ninguna importancia en la regulación de la relación laboral de este sector.

La promoción en las empresas turísticas es limitada, puesto que, como se ha comentado anteriormente, la estructura jerárquica de estas empresas es achatada. La promoción se lleva a cabo entre aquellos que tienen más antigüedad y cualificación, pero también con mayor implicación en los objetivos de la empresa. Sin embargo, las necesidades urgentes de responsables en muchos departamentos en los últimos años han obligado a las empresas a promocionar a personas que, según, se declara en algunas entrevistas, no cumplen los criterios mínimos de cualificación para estos puestos.

Reiterando lo dicho anteriormente, la escala a recorrer es limitada, por lo que muchas veces los empleados que encuentran imposibilitada la promoción dentro de la empresa, se desplazan a otra que le ofrezca mayor categoría. Elemento que incide de nuevo en la movilidad entre empresas.

El movimiento de empleados entre empresas, bien por la política de contratación temporal imperante, bien por la auto-rotación ejercida por los propios empleados, y la ausencia de acreditación formal en el sector, convierte la categoría profesional reconocida en la última empresa y el salario percibido en la misma en el elemento que acredita y reconoce la cualificación del empleado en un nuevo puesto. Pero este elemento no es un buen indicador de la cualificación real de los individuos en un entorno que, como el que estudiamos, cambia muy rápidamente.

Lo que se ha venido describiendo en este apartado encuentra excepciones en los establecimientos más antiguos, tanto hoteleros como extrahoteleros. En estos casos, la estabilidad y la cualificación de la plantilla son mayores. Las contrataciones se realizan sólo en momentos puntuales de subida de la ocupación, como en Navidades, Semana Santa o agosto.

Otra excepción interesante de reseñar se refiere a la política de selección y contratación de algunas cadenas hoteleras. Para la selección de puestos medios y altos se recurre a una bolsa de trabajo de la misma cadena, que recoge nombres de personas en todo el país; o a una solicitud de perfiles en el interior de la cadena. De esta forma, dentro de la misma cadena se palían las deficiencias de formación o cargos de unas zonas con otras del Estado, al tiempo que se rentabiliza la filosofía de trabajo de cada cadena en el interior de la misma.

Esta situación general que se describe en este apartado implica que en ocasiones, muchas empresas tienen problemas para encontrar personal, en momentos de subida de la ocupación. Ello se debe a diferentes razones. A veces a la dificultad de encontrar personas cualificadas (cocina, por ejemplo), en otras, dispuestas a los ritmos de trabajo desempeñados (pisos); en otras por el salario ofertado.

5.4. La organización del trabajo en el sector turístico alojativo

Como ya se ha comentado, el sector de hostelería presenta una fuerte segmentación horizontal en cuanto a funciones y tareas se refiere. Esto dificulta la implementación de la flexibilidad funcional. Por ello en el actual marco de flexibilización de los procesos de trabajo en las empresas les obliga a usar preferentemente la flexibilidad numérica.

Aún así, dada la fuerte intensificación en los ritmos de trabajo y la escasez de trabajadores, es cada vez más frecuente la flexibilidad funcional, lo que implica que individuos pertenecientes a una categoría profesional realizan puntual o regularmente tareas pertenecientes a otras categorías. Las necesidades del servicio obligan a que empleados con diferentes categorías profesionales asuman tareas de otras categorías. Esta situación, valorada negativamente por trabajadores y sindicatos, no debería considerarse tal, debiendo atender a su combinación con otros factores.

Esta movilidad horizontal, en cualquier caso, es limitada. Se da por ejemplo, de restaurantes a bares, pero escasamente entre las restantes áreas²¹. Dadas estas condiciones de organización y gestión de la mano de obra, basadas en el intento de ajuste inmediato ocupación – número de empleados, surgen varios procesos complementarios a éste, que permiten afrontar el servicio cotidiano: se trata del uso intensivo de las horas extraordinarias y el *management by stress*, es decir, intensificación de los ritmos de trabajo de los empleados (Castillo y López calle, 2003). Pero también de la externalización de funciones y el recurso a las empresas de trabajo temporal.

Con respecto a las horas extraordinarias, hay que comenzar subrayando que, en cierta medida, forma parte de la idiosincrasia del sector, dado que las necesidades variables del servicio a lo largo del día y de la semana obligan en muchas ocasiones a recurrir a las horas extraordinarias para hacer frente a los altibajos en el desarrollo de la

²¹ La movilidad horizontal, sin embargo, está más extendida cuanto más pequeño es el tamaño de la empresa alojativa o de restauración. En los pequeños hoteles o complejos de apartamentos se observa movilidad entre áreas funcionales muy distintas. Así como, una mayor implicación en dichas tareas de los empresarios.

actividad²². Para el caso que nos ocupa, resulta además, un complemento salarial para los empleados, dado el alto coste de la vida en Lanzarote.

Sin embargo, el imperativo empresarial de realizar horas extraordinarias crea un ambiente laboral negativo cuando los empleados prefieren no realizarlas, ateniéndose a su contrato de trabajo. Otra cuestión a tener en cuenta es que el recurso a las horas extraordinarias se puede convertir en muchos casos, junto con la intensificación de los ritmos de trabajo, en una práctica habitual y no puntual, como sería de esperar. Esto da lugar a una organización del trabajo que lleva inevitablemente a crear un ambiente laboral donde la improvisación puede ser la norma, más que la regla.

El *management by stress* es el recurso empresarial para hacer frente a los incrementos de actividad que no se traducen en nuevas contrataciones. Se intensifican los ritmos de trabajo de los empleados de la empresa, con consecuencias no siempre positivas para la calidad del servicio.

En último lugar, la externalización de funciones y el recurso a las Empresas de Trabajo Temporal. Aunque la expansión de las ETTs en hostelería es limitada, lo cierto es que muchas empresas alojativas recurren a las mismas, en momentos en que no encuentran trabajadores adecuados en cantidad y cualificación a las necesidades de ocupación. El problema del limitado crecimiento de las ETT tiene que ver con la necesidad de contar con personal de confianza en muchos puestos. Como aquellos en los que se trabaja con caja, por ejemplo. Así, se está implementado tímidamente en departamentos como la cocina, restaurante y pisos.

Aunque no hemos podido acceder a datos de ámbito insular, sí que se puede tomar como referencia indirecta la Estadística de Empresas de Trabajo Temporal. En 2006 se realizaron 94.273 contratos de puesta a disposición por ETTs en Canarias, de los cuales, 50.365, el 53,4% pertenecían al sector de hostelería²³. Siendo el 31,5% (29.786 contratos) por obra y servicio, y el 63,6% (59.990 contratos) por circunstancias de la producción. Estos 94.273 contratos de puesta a disposición por ETTs en Canarias

²² De hecho, los datos relativos a las horas de trabajo en el sector indican que la media es siempre superior al conjunto de la población ocupada.

²³ Puede consultarse el Anuario de Estadísticas Laborales y de Asuntos Sociales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (www.mtas.es).

suponen, sin embargo, el 11,9% del total de contratos registrados durante ese año en el Archipiélago (en 2006 se registraron 786.706 contratos en Canarias).

En el caso de la externalización, es muy limitada. Incluso ocurre con actividades que hace años parecía que presentaban una clara tendencia a la externalización, como la lavandería, que muchos hoteles han acabado internalizándola. Pero sí que hay actividades como la animación que tiende a estar externalizada. En este caso, porque está formado por un colectivo de empleados que, por las características de la actividad que desempeñan, tiende a ser inestable. Además, para las empresas es más sencillo asumir el listado de actividades organizado por una empresa especializada en este tipo de actividades, que proceder a planificarlo ellas mismas.

Otras actividades que tienden a estar externalizada son la jardinería, las tiendas sitas dentro de los establecimientos, en algunos casos, restaurantes o actividades vinculadas a un producto específico dentro del establecimiento, el servicio de seguridad o acciones puntuales de limpieza. Pero comparativamente a lo ocurrido en muchas actividades industriales e incluso de servicios, en el sector turístico estudiado no parece estar extendida dicha práctica, debiendo estudiarse con más detenimiento si vale la pena ahondar en sus potencialidades.

5.5. Condiciones laborales y salariales

El problema central de la temporalidad y del desempleo no afecta a muchos de los asalariados del sector de hostelería. Los problemas en este momento parecen estar más centrados en la intensificación de los ritmos de trabajo, bajos salarios y empeoramiento de los mecanismos de adquisición de la cualificación. Acompañados de una excesiva rotación de los individuos entre empresas.

a. La intensificación de los ritmos de trabajo y sus consecuencias

La intensificación de los ritmos de trabajo marca en gran medida una parte importante de las condiciones laborales. Acompañada de la demanda por parte de los empresarios de una disponibilidad en horas que vaya más allá del contrato firmado. Lo que contribuye a crear ambientes laborales negativos.

Como consecuencia, el absentismo laboral es alto dado la intensificación de los ritmos de trabajo y la alta demanda de trabajo. Y la intensificación de los ritmos de trabajo también conduce a un problema claro de salud laboral en algunos colectivos ocupacionales. Es el caso de las camareras de piso. Los incrementos en la ocupación de los establecimientos alojativos que no pueden ser cubiertos con nuevas contrataciones llevan a las empresas a exigir un mayor número de habitaciones a limpiar por camarera. A la habitual dureza de este trabajo, se le añaden nuevas obligaciones que desencadenan en muchas ocasiones, bajas laborales a medio plazo. Estas sobrecargas de trabajo son la base de dichas bajas laborales. Las bajas laborales en estas categorías observadas en islas con más tradición turística, como Gran Canaria y Tenerife, lleva a los sindicatos a percibir que éste es un problema importante (problemas de lumbares, por ejemplo).

b. Jornada laboral

En cuanto a la jornada laboral, es tradicional en este sector, por las características del servicio que ofrece, la frecuencia de jornadas que incluye días de fin de semana u horarios nocturnos, o partidos. Se trata de una actividad en la que mientras se realiza, otros descansan o divierten, por lo que favorece horarios ‘contra la vida’ (Bericat). Este es uno de los elementos que hacen poco atractivos algunos de los puestos o categorías.

c. Condiciones salariales

Las condiciones salariales presentan una casuística compleja. Por un lado, el Convenio de Hostelería de la Provincia de Las Palmas, comparado con otras comunidades autónomas, es bastante bueno en cuanto a derechos laborales y condiciones salariales. Por otro lado, el nivel de vida en la isla lanzaroteña es muy elevado²⁴. Lo que hace que se produzca un desajuste importante entre el coste de la vida y el salario medio. Esto facilita la implementación de las horas extraordinarias y el pluriempleo.

Estos desequilibrios entre salarios y coste de la vida estarían también en el origen de dos situaciones perjudiciales: el alto grado de abandono de las empresas por parte de los empleados buscando mejores salarios y el alto nivel de endeudamiento. Ambos afectan a la vida personal de los asalariados y el primero de ellos, además, a la inestabilidad de

²⁴ Para algunas personas entrevistadas, el problema central es el salario, mientras que para otras, el problema es el alto coste de la vida que sufren los habitantes de la isla. Esta diferencia matizada de pareceres atribuye responsabilidades de distinta manera. En el primer caso, la responsabilidad es de los empresarios, y en el segundo, del conjunto socio-económico de la isla, incluidas las administraciones públicas que no fomentan la existencia de viviendas o transporte baratos.

las empresas, a las que les resulta muy complicado encontrar trabajadores para períodos muy cortos de actividad.

Por otro lado, se detecta una práctica cada vez más frecuente entre muchos empleados, que consiste en solicitar a las empresas la aplicación del nivel más bajo de imposición contributiva y el prorrateo de las pagas extraordinarias. De esta manera el salario mensual parece más alto y permite a los empleados llegar mejor a final de mes. El problema puede surgir cuando hayan de realizar la declaración de la renta anual.

Se detecta en algunas entrevistas (aunque no así en los datos de la encuesta de condiciones de vida del ISTAC), que una forma adicional de mejorar las condiciones salariales es el pluriempleo. Por ejemplo, en las actividades de ocio nocturno. Personas que trabajan en el sector turístico o en otras actividades, asumen un segundo empleo de forma temporal, trabajando en un restaurante, bar o pub nocturno, con el objetivo de mejorar sus condiciones salariales. Por la propia naturaleza de este trabajo, suele ser temporal, dado que implica un esfuerzo y carga adicionales, y también por las condiciones laborales que soporta (horarios nocturnos, por ejemplo).

Además, hay que señalar, aunque no tenemos datos estadísticos al respecto, pero que resulta generalizado en los discursos de las entrevistas realizadas, el que hay una diferencia en cuantos a los salarios entre los niveles altos e intermedios por un lado, y los niveles bajos por otro. En el caso de los primeros, es frecuente que los salarios reales sean superiores al salario de convenio, mientras que en los niveles bajos, es más frecuente que se ajusten a dicho convenio.

Los empresarios ofrecen más salario a aquellos empleados de que quienes se quieren asegurar su continuidad o compromiso con la empresa. Y ello se debe no únicamente al desfase entre oferta y demanda de trabajo que anima a los trabajadores a cambiar fácilmente de empresa, precisamente en la búsqueda de salarios más acorde con los requerimientos inflacionarios de la isla, sino que los empresarios utilizan esta vía para comprometer e implicar más a la mano de obra, sobre todo a la que considera valiosa o a la que quiere retener, aunque no convertir en fija. Es el caso, por ejemplo, de muchos cargos medios o categorías con cualificaciones escasas en el mercado, como el caso de cocina.

Estas diferencias salariales están permitidas por la ley, a través de la doble escala salarial. Por un lado, el convenio colectivo establece los mínimos salariales y los complementos en cada categoría y tipo de establecimiento. Pero el recurso empresarial a los complementos diversos, materializados en el contrato individual generan diferencias salariales entre empleados de una misma categoría; lo que crea en ocasiones un ambiente de trabajo presidido por la desconfianza hacia la empresa y de los trabajadores entre sí.

Para algunos responsables sindicales se trata de un caso de ausencia de transparencia de los criterios que rigen las políticas salariales de las empresas. Y que son el origen de muchas denuncias a los comités de empresa. Al parecer el problema radica es la falta de información por parte de la dirección de las razones por las cuales empleados con idéntica categoría profesional perciben salarios muy distintos. Puesto que el convenio colectivo contempla la posibilidad de ‘premiar a alguien por causas objetivas’, lo cierto es que el problema radica en que la dirección no comunica dichas causas objetivas.

Algunas personas entrevistadas plantean que estos incrementos salariales por encima de convenio siempre habrán de conllevar una contrapartida para la empresa, como mayor número de horas de trabajo, intensificación de ritmos de trabajo u otros compromisos. Precisamente las diferencias en el nivel de vida entre las tres islas de la provincia de Las Palmas se considera uno de los fundamentos del alto endeudamiento que acumulan los empleados de la isla de Lanzarote.

Un aspecto adicional tiene que ver con las propinas. Algunas áreas reciben propinas que resulta un complemento al salario. Es el caso del restaurante y bar. En la recepción suelen haber además de propinas, comisiones por ventas adicionales. Sin embargo, en los últimos años esta fuente complementaria de ingresos ha mermado porque el nivel adquisitivo del turista medio o su comportamiento han variado.

d. La Inspección de Trabajo

La situación de la Inspección de Trabajo en la isla ha mejorado, y por tanto, se supone que también los controles sobre las condiciones laborales y salariales de los empleados del sector. Sin embargo, ésta es una situación reciente puesto que anteriormente los inspectores venían de la isla de Gran Canaria, no habiendo ningún servicio fijo en la isla. Aún así, los servicios de inspección se considera que son insuficientes, debido al crecimiento económico de los últimos años.

Los datos de la Inspección de Trabajo en los últimos años son los siguientes. Sin embargo, a falta de referencias más concretas, como número de empresas y trabajadores afectados, no podemos explotar con detenimiento esta información.

Tabla 5-15. Actuaciones Inspección de Trabajo, hostelería en Lanzarote, 2000-2005

Año	Actuaciones	Infracciones	Importes (€)
2000	451	70	138.610,38
2001	794	108	264.061,36
2002	597	120	173.688,55
2003	Sin datos	Sin datos	Sin datos
2004	760	56	145.578,42
2005	431	35	99.176,64

Fuente: Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Las Palmas

e. La resolución 'tradicional' de conflictos

En cuanto a los mecanismos tradicionales de resolución de conflictos como es el caso de las convocatorias de huelga, en los últimos cinco años, expresan un bajo nivel de conflictividad laboral. En cinco años, sólo se han efectuado siete huelgas, que han afectado a un total de 489 empleados, que visto en la perspectiva del total de empresas y de ocupados de la isla, no roza siquiera el 1% del total. Y es que la resolución tradicional de los conflictos a través de la huelga colectiva es reducida en un contexto de bajo desempleo. La tensión y el conflicto se manifiestan a través de mecanismos más difíciles de detectar, como puede ser la movilidad de los individuos entre empresas o el absentismo laboral.

Tabla 5-16. Estadísticas de huelga, hostelería, Lanzarote, 2000-05

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	Total
Preavisos	0	0	1	4	3	0	8

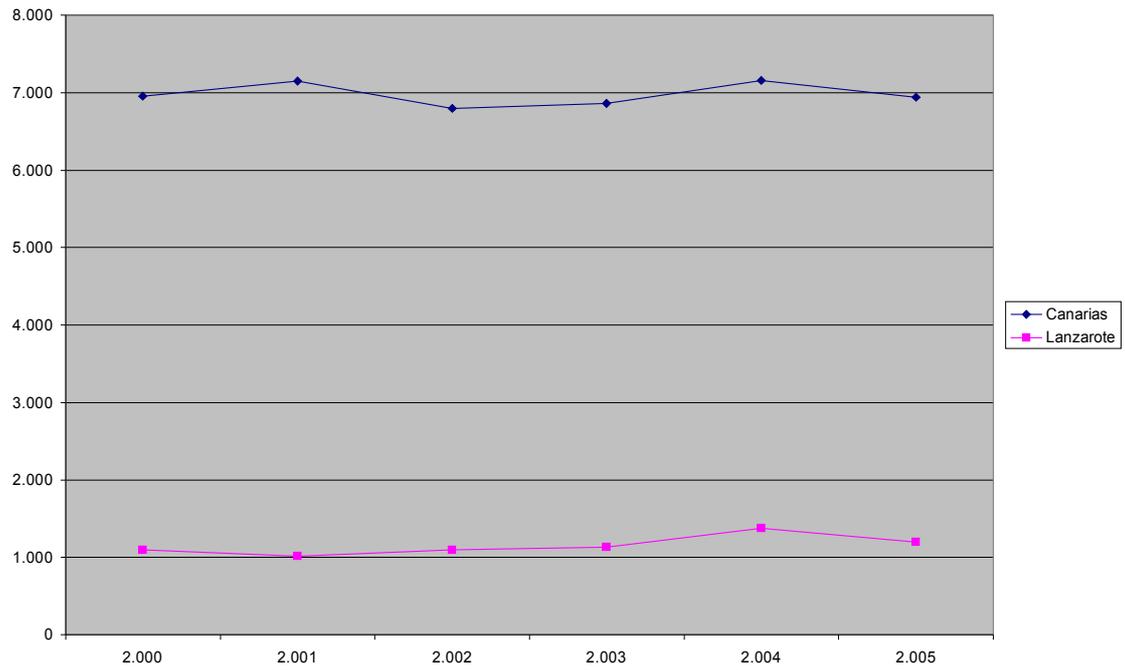
Efectuadas	0	0	0	4	3	0	7
Desconvocadas	0	0	1	0	0	0	1
Empresas	0	0	1	4	3	0	8
Plantilla	0	0	5	433	56	0	494
Afectados	0	0	0	433	56	0	489
Jornadas	0	0	0	433	132	0	565

Fuente: Servicio de Promoción Laboral, Dirección General de Trabajo, Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias

f. Los accidentes de trabajo

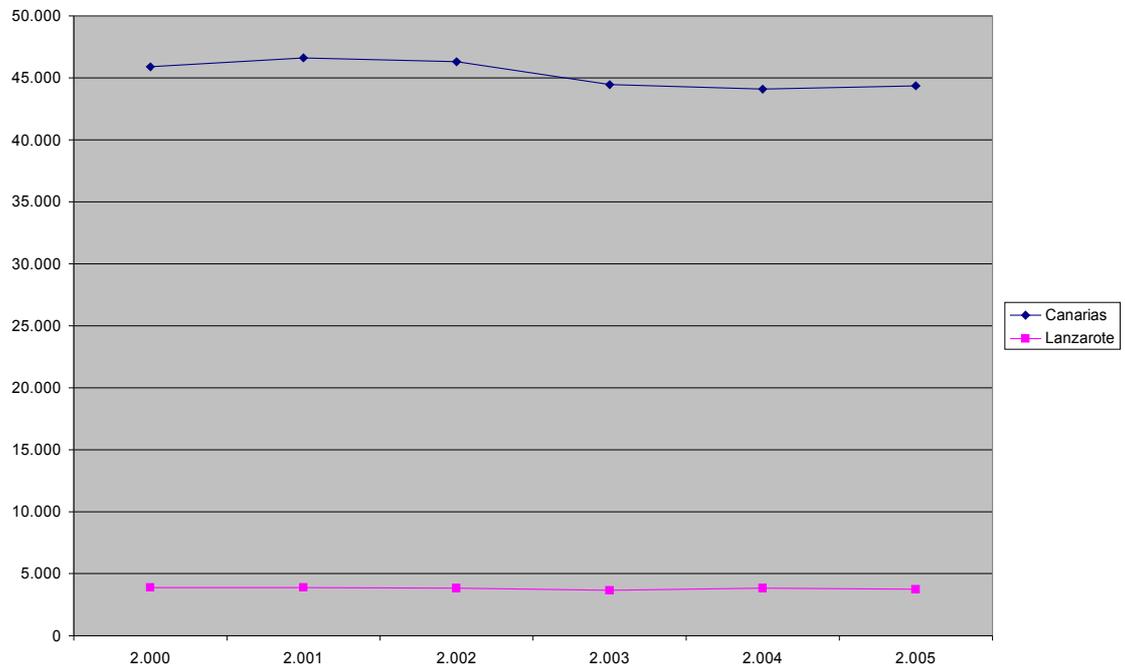
Un aspecto adicional que conviene introducir es el relativo a los accidentes de trabajo en el sector. Por la información proporcionada por el ISTAC, tenemos que se produce una cierta constancia en los últimos cinco de la incidencia de la accidentalidad en el sector. En torno al 30% del total de accidentes en jornada de trabajo en la isla pertenecen al sector de la hostelería (mientras que en Canarias este porcentaje está en torno al 15%). Esto viene a ser correlativo al peso relativo que el sector tiene en la isla conejera y en el conjunto regional.

Gráfico 5-32. Accidentes jornada de trabajo, Canarias y Lanzarote, hostelería, 2000-2005



Fuente: ISTAC

Gráfico 5-33. Accidentes en jornada de trabajo, Canarias y Lanzarote, 2000-2005



Fuente: ISTAC

Tabla 5-17. Índice de incidencia de accidentes laborales, 2001-2005 (diciembre cada año)

	2001	2005
Ocupados en hostelería Lanzarote	8500	9200
Ocupados en hostelería Canarias	7100	6400
Ocupados en Lanzarote	8900	7200
Ocupados en Canarias	6400	5400

Fuente: Elaboración propia a partir de Estadística de Empleo Registrado y Estadística de Accidentes de Trabajo (ISTAC)

Si lo que hacemos es calcular el índice de incidencia²⁵, el resultado se muestra en el siguiente cuadro. Aquí tenemos un dato preocupante, puesto que mientras en el conjunto de la hostelería canaria y de la población ocupada canaria el índice de incidencia muestra una tendencia al descenso, no ocurre lo mismo en la hostelería lanzaroteña, donde sube en los últimos cinco años.

5.6.Las políticas de formación

El fuerte crecimiento económico ha dado lugar a un crecimiento también del número de empresas y de la demanda de trabajo. Lo que ha alterado los mecanismos tradicionales de adquisición de la cualificación del sector. En décadas anteriores, tanto en Lanzarote como en el resto de las islas del Archipiélago, la cualificación se adquiría en el mismo puesto de trabajo y a través del paso del empleado por diversas empresas²⁶. Esta fórmula es clásica del sector turístico, aunque no exclusiva de él, y ha resultado en muchos casos adecuada como mecanismo de formación. Sin embargo, las actuales circunstancias no están permitiendo esta fórmula de adquisición de la cualificación.

Dichas circunstancias son las siguientes: es reducido el porcentaje de empleados con formación profesional o académica específica para el sector turístico (como se puede observar en la estadística de contratos registrados y de ocupados según nivel educativo),

²⁵ Entendido como accidentes en jornada de trabajo con baja multiplicado por 100.000 / Afiliados a regímenes de la S.S. con la contingencia de accidente específicamente cubierta. El cálculo que aquí realizamos toma como denominador el empleo registrado calculado por el ISTAC a partir de las siguientes fuentes: Tesorería General de la Seguridad Social, Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, Mutualidad General Judicial y el Instituto Social de las Fuerzas Armadas. Se entiende por empleo en esta fuente la plaza, unidad de dedicación o puesto de trabajo, registrado y cubierto legalmente. Por lo tanto, la referencia no es al número de individuos ocupados, sino a los puestos laborales desempeñados por esos individuos, con lo cual la existencia de pluriempleo debe tener como consecuencia que el número de empleos sea superior al número de personas ocupadas.

²⁶ Aquí entendemos cualificación como el saber hacer del individuo, adquirido tanto en espacios formales, véase la escuela, como en espacios informales (la calle, los amigos, etc.), como en la empresa. Si no se emplea esta aproximación, y sólo atendemos al nivel educativo de los individuos, sólo cabe hablar de cualificación baja en el sector, dado que históricamente presenta niveles educativos bajos, comparado con otros sectores de actividad.

la reciente inmigración no se encuentra tampoco cualificada o adaptada a las necesidades específicas del sector, el ajuste ocupación – número de empleados, combinado con la intensificación de ritmos de trabajo, no proporciona tiempo ni espacios organizativos para generar cualificación mediante la adquisición de experiencia a través de los compañeros y de los jefes de departamento. A ello se añade el que la intensidad en los ritmos de trabajo erosiona un activo tradicional en la mano de obra del sector turístico canario: las actitudes basadas en la amabilidad.

Otros dos factores redundan negativamente sobre la calificación. Por un lado, la alta movilidad de los empleados entre empresas, bien por la política de empleo empresarial basada en la contratación temporal, bien por la búsqueda permanente de mejores salarios y condiciones laborales impide mejorar la cualificación a través de la adquisición de experiencia en el puesto.

Y por otro, la ausencia de mentalidad en parte del empresariado y mano de obra respecto a la importancia de la cualificación para el futuro del sector y de la mejora profesional. Esto se detecta en los discursos de muchas de las personas entrevistadas, y como botón de muestra lo siguiente: es muy bajo el porcentaje de personas que habiendo comenzado un curso de formación ocupacional, organizado por los sindicatos, organizaciones empresariales o administraciones públicas, lo finalizan. Aunque no hemos conseguido datos estadísticos que avalen esta información, sí que ha sido unánime como información aportada en las entrevistas. Así, la formación no es considerada sino formalmente como un valor. Y esto se aplica tanto a empresarios como a trabajadores (véase anexo sobre niveles educativos en la isla).

El exceso de rotación de la mano de obra que se está observando afecta negativamente a la política de formación, tanto la que pueden realizar las empresas como las administraciones públicas. Y es que la formación requiere de una estabilidad en los departamentos. Además, cuanto más rotación haya más se rompe con el mecanismo tradicional de adquisición de la misma, los jefes de departamento. Téngase en cuenta que, según los entrevistados, la movilidad en la isla es muy alta en estos momentos, no sólo por los factores descritos, sino porque la propia presencia de tanta inmigración y del crecimiento de camas, favorece más la movilidad. Precisamente algunos

empresarios se quejan de la movilidad, cuando habitualmente, son ellos los que la promueven.

Frente al importante peso que tiene el capítulo de personal en la actividad alojativa, destaca el reducido porcentaje de presupuesto dedicado a formación del personal propio. La mayor parte de los recursos económicos dedicados a formación proceden de las administraciones públicas. Esta situación no es excepcional sino frecuente en el sector turístico, no sólo en Canarias y España, sino en otros países (Lucas, 2004; Riley, 2002). Y es que el sector turístico presenta unas características que hacen fácil la entrada de los individuos en el mismo, pero también fácil la salida, razón por la cual los empresarios acaban considerando como no rentable la formación del personal. Así, tenemos que frente a la importancia declarada por empresarios y empleados respecto de las relaciones entre la cualificación y un mejor servicio a los clientes, en la realidad cotidiana de las empresas no encuentra traducción en prácticas concretas de formación.

Estas deficiencias de cualificación redundan en una baja productividad, en un sector que por su propia naturaleza, tiene dificultades para incrementarla, dado que se trata de una actividad de servicios intensiva en mano de obra. Este es uno de los factores que todos los actores sociales apuntan como especialmente importante para el futuro del sector, la cualificación, cuya deficiente presencia puede redundar negativamente en el mismo.

Por departamentos, la problemática de la cualificación se distribuye desigualmente. Son altas las necesidades de formación en el área de cocina²⁷; en el área de pisos, para aspectos concretos, como manipulación de productos químicos, que puede hacer peligrar la salud de las limpiadoras. También en recepción, dado que es un área que demanda empleados cualificados, pero quizá menos de lo que aparentemente podría pensarse, dado que muchos inmigrantes europeos pueden incorporarse a las mismas, por su conocimiento en idiomas. Pero sobre todo, porque tiene más prestigio al tener condiciones laborales y salariales mejores que en otras áreas. Lo mismo podría decirse de mantenimiento.

²⁷ Detectándose incluso en ocasiones, la ausencia del carnet de manipulador de alimentos en algunos empleados.

Se detecta, por otro lado, que el diseño de muchos cursos de formación ocupacional (no de todos, evidentemente) adolece de adecuación a las necesidades reales de las empresas. Atendiendo en muchas ocasiones más al parecer subjetivo de los organismos implicados que a las necesidades reales.

La excepción a esta situación general se encuentra en dos espacios. El primero de ellos, los hoteles y complejos de apartamentos más antiguos, en los que el mecanismo tradicional de adquisición de la cualificación ha podido desarrollarse gracias a la cualificación de los jefes de departamento y a la estabilidad de gran parte de la plantilla. La segunda excepción viene de la mano de algunas cadenas hoteleras, con una clara y decidida política de formación activa entre sus empleados. Algunas cadenas tienen planes propios de formación que implementan anualmente, a partir de las necesidades que detecten en cada departamento, o de los resultados de los cuestionarios sobre satisfacción que pasan a los clientes. O de las sesiones que mantienen periódicamente también en cada departamento o área. Además de todo lo anterior, se denuncia la deficiente inversión pública en la Escuela de Hostelería de la isla.

Esta problemática de la formación nos lleva al asunto de la responsabilidad de la falta de la misma. Algunas de las personas entrevistadas la atribuyen a los empresarios y otros a los empleados. Quizá una perspectiva más estructural nos permita comprender mejor esta situación. El sector turístico presenta características organizativas, económicas y tecnológicas tales que favorecen carreras profesionales en las que la cualificación se adquiere en el mismo puesto, a lo que se le ha de sumar la casuística concreta reciente de Lanzarote, donde el desempleo es prácticamente inexistente. Los empresarios requieren de trabajadores cualificados y los empleados de buenos empleos. Mientras no cambien estas circunstancias parece difícil que el sector se cualifique. Téngase además en cuenta que cuanto menos estabilidad tengan los empleados, menos rentable resultará para los empresarios la formación.

5.7.El prestigio social del empleo en la hostelería

Muchas de las circunstancias anteriores están contribuyendo a una disminución del prestigio social del empleo en la hostelería. Con esto se quiere decir que, en comparación a otros sectores de actividad, la hostelería y la restauración están acumulando características que llevan a muchas personas en la sociedad lanzaroteña a valorar como poco prestigioso el estar empleado en este tipo de empresas.

El cúmulo de características sería el siguiente:

- bajos salarios
- jornadas de trabajo partidas, dilatadas o a realizar en tiempos que son de ocio para la mayoría de la sociedad
- pocas probabilidades de ascenso o limitaciones del mismo
- intensidad en los ritmos de trabajo
- relación directa con el público, calificado por algunos de servilismo

Esta conjunción de elementos favorece la salida del sector, sobre todo de la población local, que busca otros espacios laborales más estables e interesantes. Lo cual vuelve a redundar negativamente en la formación media del sector, dado que en muchas ocasiones se están desplazando a otros sectores personas con cualificación media o alta; la cual por cierto, les va a servir parcialmente para encontrar espacios laborales más atractivos. En líneas generales, el desplazamiento laboral se produce desde el turismo a espacios productivos no turísticos, tanto públicos (administraciones públicas) como privados (comercio, industria).

Téngase en cuenta que aquí se desencadenan procesos que afectan directamente al sector turístico. Por un lado, la pérdida de cualificación en el mismo, y por otra, la circunstancia de que el empresariado, al perder esta cualificación, de la que se beneficiarán quizás otros sectores, redundará en su idea de que la impartición de formación no es rentable, dado que puede perderse al cabo de un tiempo.

Precisamente este bajo prestigio influye en que muchas personas que trabajan en el sector lo tomen como una situación laboral temporal y no como profesión a adoptar. Se considera 'servir' como sinónimo de trabajo indigno. Aunque en realidad es probable

que esta equiparación se deba a las propias características estructurales que laboralmente contienen y no a una equiparación metafórica. Ésta surge de aquellas condiciones estructurales. Para muchas personas el problema de la hostelería tiene que ver con que no se transmite con la suficiente claridad que es una profesión interesante y digna, o con que no hay buena formación porque las personas, empresarios y trabajadores, no asumen el valor de la formación. Sin embargo, es probable que hasta que las mismas condiciones del sector no cambien esta mentalidad tampoco lo hará, dado que al contrario se produciría un profundo desfase entre unos nuevos valores laborales y una realidad organizativa y laboral determinada.

Otro proceso encadenado a éste que hemos descrito tiene que ver con el desplazamiento en los puestos bajos de la jerarquía de las empresas alojativas de la población local por la población inmigrante, sobre todo de la más reciente, procedente de Sudamérica. Se añaden al bajo prestigio del sector, el que una parte importante de la población activa inmigrante está dispuesta a aceptar peores condiciones laborales. Lo que no impide que también muchos inmigrantes, después de cualificarse, accedan a puestos cualificados dentro de la hostelería o en otros sectores.

CUESTIONES ADICIONALES

Se señala la importancia creciente de las funciones de las limpiadoras de habitaciones. Tradicionalmente ha sido una función descualificada, con bajos salarios y ocupada por mujeres. Sin embargo, se le vincula cada vez más su presencia en la habitación de los clientes al cuidado de los mismos. Desde una función de limpieza a una de asistencia a los turistas. Y esto es así porque se está empezando a considerar cada vez que ocupa un puesto que le puede permitir percibir mejor las carencias y demandas concretas de los clientes.

En cuanto a recepción, aunque está considerada un área de prestigio en la hostelería, conviene señalar que debería ser reforzada por su cercanía tanto al cliente como a la gestión de las contrataciones y reservas. Es el área que centraliza todas las quejas de los clientes. Y además, una vez realizadas las contrataciones por parte del departamento de comercial o por la dirección es con frecuencia el área de recepción la que gestiona, organiza y planifica los recursos materiales y humanos necesarios para la estancia de los

turistas. Y también con frecuencia es quien debe realizar la factura, atendiendo a la fórmula a través de la cual ha venido el turista. Se deberían aprovechar más sus conocimientos sobre el negocio, dado que la posición intermedia que ocupan entre la contratación y la planificación de los recursos materiales y humanos en el establecimiento les da un conocimiento exhaustivo del negocio que podría ser mejor aprovechado.

Otro aspecto descuidado a medida que se extiende este conjunto de condiciones laborales descrito en este apartado, se refiere a las competencias sociales de todos los empleados de trabajan e contacto directo con los clientes. Los recepcionistas o los camareros, por ejemplo. La atención al cliente requiere de una atención, esmero y mimo que las actuales circunstancias laborales no están favoreciendo el que se desarrollen y se expresen.

EL PRODUCTO TURÍSTICO RESULTANTE

Una de las consecuencias derivadas de lo anterior es que la calidad del servicio turístico ofertado pueda mermar, dados los bajos niveles de formación que presenta la mano de obra, los reducidos tiempos dedicados a la misma, y las políticas organizativas y de contratación que impiden que aumente la formación media.

Como plantea Exceltur, se trata de gestionar lo intangible, que tiene cada vez más prioridad sobre lo tangible. La organización del trabajo basada en las características anteriormente expuestas tiene muchas dificultades, a la larga, para ofertar un servicio turístico de calidad, dado que impide a los empleados formarse y atender a los clientes en tiempo y forma. Exponiéndose además públicamente en ocasiones las tensiones que se derivan de dicha organización del trabajo. En estas condiciones es muy difícil para los jefes de departamento combinar los métodos tradicionales de ‘orden y mando’ con el dar confianza y margen de acción a los empleados, ‘mimar y ordenar’.

Por otro lado, téngase en cuenta que hay deficiencias de formación que son subsanables en el momento o antes de que el cliente lo perciba; sin embargo, dada la naturaleza de estas actividades de servicios, en otras ocasiones esto no es posible. La calidad de la comida, la forma de servirla, la atención en recepción se diferencian claramente de la

limpieza de las habitaciones o de la vajilla, que permite la supervisión de los jefes de cada departamento antes de la visualización por parte de los clientes.

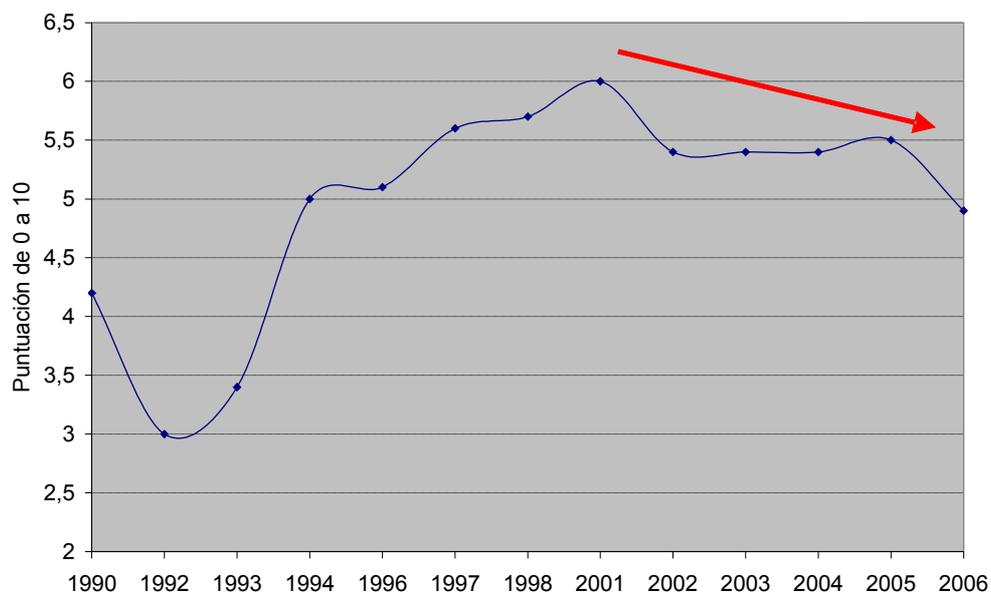
Es importante considerar que se trata de una situación en la que el crecimiento económico amenaza con poner en peligro el atractivo del destino. Lo que comienza siendo positivo acaba siendo sumamente peligroso para el futuro de la isla.

6. Conclusiones generales y propuestas de actuación

El turismo es una actividad central en la isla de Lanzarote. Sin embargo, después de un período de fuerte crecimiento, el empleo no ha crecido en el sector de hostelería tanto como en años anteriores; y después del mencionado período de crecimiento de la actividad, los indicadores de coyuntura como la ocupación y el gasto turístico muestran una cierta ralentización de la misma.

Lanzarote es un destino de referencia en el contexto europeo, con una expansión espectacular a lo largo de las últimas décadas, pero que se enfrenta a la actualidad con un doble reto, compartido en buena medida por otras islas del Archipiélago. Por un lado, factores relacionados con la madurez del destino, que pierde interés relativo frente a otros destinos emergentes (Croacia, Egipto, Turquía, Túnez, etc.). Por otro lado, el producto turístico de sol y playa se encuentra también en un punto de madurez en el contexto europeo que presiona a la baja sobre los precios y el gasto de los turistas, y que dificulta la obtención de rentabilidades elevadas, particularmente en destinos con costes de producción relativamente elevados en relación a los competidores.

Gráfico 6-34. Evolución opinión de los residentes sobre la situación económica insular



Fuente: Centro de datos de Lanzarote

Toda esta situación estructural, con sus vaivenes coyunturales vinculados con la inseguridad y la situación de la economía internacional, ejerce una clara influencia sobre el mercado de trabajo en el sector turístico isleño enfrentándolo a un dilema. Por un lado, la necesaria contención de costes empresariales presiona sobre los trabajadores, e influye sobre sus condiciones de trabajo. Sin embargo, la salida a largo plazo de las dificultades en el sector turístico depende en gran medida de la incorporación de innovaciones en la organización de la producción y el desarrollo de nuevos productos y servicios, más atractivos a los consumidores, lo que requiere de una mano de obra más cualificada e implicada en la calidad del servicio turístico.

Toda esta situación se da en un contexto sociodemográfico específico. Y es que en las últimas dos décadas, la población de la isla de Lanzarote se ha duplicado, produciéndose además un cambio en la composición interna de la misma. En líneas generales, se observa un cierto desequilibrio entre géneros, a favor de los hombres; una población joven, que crece sobre todo en los grupos de edad centrales; y un crecimiento poblacional basado en la inmigración, que por otro lado, cambia su composición, estando basada cada vez más en los colectivos de americanos, más que europeos o africanos. Estos cambios poblacionales están vinculados al crecimiento económico de la isla, que atrae a los grupos centrales, en edad laboral.

Dicho crecimiento económico ha favorecido el incremento de la población activa (tanto femenina como masculina), lo que ha redundado positivamente en el colectivo de ocupados, dado que el desempleo es prácticamente inexistente en la isla.

Dentro del colectivo de ocupados, aquellos que realizan su actividad en la hostelería ocupan un importante porcentaje, cerca del 30% en 2004. Este colectivo de ocupados en hostelería presenta las siguientes características: mayor feminización y juventud que en el conjunto de la población ocupada, bajos niveles educativos formales (aunque se observa un crecimiento constante visto en perspectiva); predominio de los colectivos ocupacionales de trabajadores de la restauración y trabajadores no cualificados.

Con respecto a esto último, parece una particularidad el que los colectivos más y menos cualificados tengan una mayor presencia proporcional que en el conjunto de la población ocupada de hostelería canaria, lo que reflejaría una estructura ocupacional

más polarizada²⁸. Si esta situación se afianza en el medio plazo daría lugar a una estructura social polarizada, a todas luces negativa.

Alrededor de un tercio de la población ocupada en hostelería tiene contrato temporal (al igual que en el resto de la población ocupada) y es reducida la presencia de la jornada a tiempo parcial. Y algo más del 40% de dicha población percibe un máximo de 900 € mensuales.

En cuanto a la evolución de la contratación, se observa un crecimiento importante de los contratos registrados en hostelería entre 1999 y 2006 (42,68%). Este crecimiento fue espectacular al inicio del período (un 25% de 1999 a 2000), continuó siendo importante hasta 2004 y desde entonces se ha iniciado un descenso relativo. En los últimos años, las contrataciones son inferiores a las de los años anteriores, aunque aún mayores que a inicios del período.

La hostelería es la rama de actividad que mayor contratos concentra en Lanzarote, seguida de Inmobiliarias y Alquiler, Construcción, y Comercio. Para Canarias las ramas son las mismas aunque el orden distinto (suele estar construcción primero). Cada vez se realizan más contratos a mujeres., tanto en Lanzarote como en Canarias. Y el peso de los jóvenes va siendo cada vez menor. Por el contrario, cada vez se realizan más contratos a mayores. En comparación, la contratación de inmigrantes es muy importante, y previsiblemente creciente.

Por último, señalar, no obstante, que el incremento de los contratos es mayor que el de los empleos, por tanto cabe pensar en un aumento de la precarización vía disminución de la duración de los contratos.

En cuanto al funcionamiento interno de las empresas turísticas, presentan una ordenación funcional segmentada horizontalmente, dada la naturaleza diferencial de las tareas y funciones implicadas. De ahí deriva una reducida movilidad entre áreas funcionales y diferentes situaciones internas en cuanto a condiciones de trabajo, cualificación y carreras profesionales. En segundo lugar, la ordenación jerárquica de las

²⁸ En este sentido, sólo investigaciones posteriores habrán de determinar si se trata de una particularidad de la estructura ocupacional lanzaroteña o si es fruto del crecimiento acelerado de las últimas décadas.

empresas de alojamiento es achatada, dado que tiene una jerarquía con pocos niveles. De ahí que las carreras profesionales sean limitadas.

Y en tercer lugar, la división sexual del trabajo atraviesa la vida interna organizativa de las empresas alojativas, dado que el área funcional de pisos y limpieza es casi exclusivamente femenina, las áreas de cocina-economato y mantenimiento-servicios auxiliares son masculinas y las dos restantes, restaurante- bar y recepción-conserjería-relaciones públicas-administración presentan una menor segregación, aunque tienden a ser sobre todo masculinas.

Se detectan en las entrevistas realizadas, la existencia de dos estilos de dirección diferenciados, uno autoritario y otro más profesionalizado. Investigaciones futuras habrían de detectar el nivel de implementación de ambos estilos. Pero en la medida en que predomine el primero, los ambientes laborales en las empresas habrán de ser cada vez más negativos.

En cuanto a las políticas de contratación, el nivel de ocupación es el referente para la contratación. Se busca el ajuste lo más inmediato posible entre ocupación prevista y número de trabajadores. Dada la dinámica reciente del sector, donde los contratos entre hoteles y touroperadores o clientes está cada vez más marcada por contrataciones muy cercanas al momento de la ocupación y ofertas de última hora, el tiempo transcurrido entre el cálculo de la ocupación prevista y la contratación es muy corto. Esto da lugar a una política de contratación de empleados apresurada y precaria, dado además la poca disponibilidad de personas para trabajar. Por departamentos, son los de restaurante-bar y los pisos los más afectados por esta situación de ajuste empleados-ocupación, dándose más estabilidad en los restantes.

Se deriva de lo anterior el que la contratación se lleva a cabo en el marco de una filosofía empresarial que reduce el número de empleados por áreas y departamentos al mínimo. Las dos características anteriores requieren de otros componentes para que la adaptación de las empresas se lleve a cabo: uso de la flexibilidad numérica a través de la contratación temporal, alargamiento de la jornada laboral, externalización e intensificación de los ritmos de trabajo.

La movilidad es norma en el sector, por la combinación de diferentes circunstancias entre las que destacan la retención de algunas empresas a estabilizar a los empleados, la búsqueda de mejores empleos por parte de éstos y la intensificación de los ritmos de trabajo que reduce el atractivo de algunos empleos.

Derivado del incremento del coste de la vida en Lanzarote y de que el convenio colectivo de hostelería se negocia a nivel provincial, tenemos que se detecta la percepción de que los salarios en este sector son insuficientes.

Es preocupante el nivel de accidentalidad que se detecta en los últimos años. Así como es también problemática la actual situación de la formación. El turístico ha sido tradicionalmente un sector en el que la cualificación se ha obtenido en el mismo puesto de trabajo a lo largo del tiempo. La actual dinámica interna de las empresas está dificultando tal formación. A lo que se añade que los egresados del sistema educativo son insuficientes para las necesidades del sector. Como consecuencia de todo lo anterior, se observa un cierto deterioro del prestigio de las ocupaciones que conforman el sector turístico.

Lanzarote es un destino turístico de referencia en el contexto europeo y español, con un fuerte crecimiento en la última década, que comienza a observar, sin embargo, algunos síntomas de ralentización. De unas cifras realmente inusuales de ocupación y crecimiento, se encuentra transitando hacia una situación de mayor estabilidad.

Sin embargo, esta situación podría resultar un marco adecuado para que los actores sociales principalmente implicados en las empresas turísticas, empresarios, trabajadores y sindicatos, aborden algunas cuestiones de lo que puede convertirse en realmente problemático a medio plazo. Siendo conscientes de lo que son características estructurales del sector, éste puede abordar de forma colectiva el problema de la formación, atendiendo de forma realista a los mecanismos reales que favorecen e impide, según que caso, dicha cualificación. La cualificación no puede surgir de la conciencia o de la aceptación formal de la importancia de la misma. Sino de un conjunto de condiciones de organización empresarial del trabajo, de condiciones salariales y laborales. Y de un acuerdo marco para reconocerla y remunerarla cuando realmente exista.

La intensificación de los ritmos de trabajo, el alargamiento permanente de las jornadas laborales y los niveles salariales no adaptados al coste de la vida lanzaroteño dificultan la organización adecuada de los procesos de trabajo para que la cualificación y el servicio turístico sean de calidad. Más allá del crecimiento evidente del empleo y de la contratación, se debe atender a fórmulas de organización del trabajo que hagan posible un empleo de calidad, en cuanto a cualificación, ritmos de trabajo y remuneración. Si no se ponen medidas en el corto y medio plazo, la calidad del empleo y por tanto, el servicio turístico se verán afectados.

Comentarios metodológicos adicionales

No nos resistimos a finalizar este Informe sin un añadido de tipo metodológico. El estudio de la realidad laboral exige un conjunto de fuentes estadísticas que mejoren el conocimiento de la dinámica interna de las empresas y de los salarios. Desgraciadamente, aunque es notable la mejora en la producción de datos estatal y autonómica, se debe subrayar la necesidad de una mejora en la medición de la estructura salarial. En este sentido, debe señalarse que la estadística española todavía es deficiente en un conocimiento más exhaustivo de la estructura salarial por sectores de actividad, ocupaciones, tipos de contrato y provincias.

En segundo lugar, para el caso que nos ocupa, debe añadirse la necesaria y urgente aplicación de una mayor desagregación desde el nivel autonómico al provincial, pero sobre todo al insular, de muchos de los datos utilizados. Sería recomendable, por ejemplo, que la misma Encuesta de Población Activa pudiera ser ampliada, mediante un convenio entre las diferentes administraciones públicas implicadas, para que la EPA pudiera tener representatividad insular y no únicamente provincial como ocurre ahora. Así se podría tener información trimestral en el ámbito insular de todas las variables que recoge la EPA.

En tercer lugar, siguiendo con el argumento anterior (la necesaria desagregación de los datos a nivel insular), que ello se pudiera aplicar al estudio de las siguientes variables: actuaciones de la Inspección de Trabajo, estadísticas de huelgas, contratación a través de las ETTs, expedientes de regulación de empleo, y todos aquellos registros administrativos que puedan proporcionar información sobre la dinámica del empleo y del mercado de trabajo insular.

En cuarto lugar, en la misma línea, sería interesante que de los registros administrativos de la Seguridad Social sobre empleo registrado, se pudiera publicar información más detalladas, por ejemplo, relativa a tipo de contrato o características de los individuos. En quinto lugar, es importante que en el medio plazo, los sindicatos puedan tener condiciones para publicar estadísticas detalladas de las denuncias del convenio colectivo, tal que ayude a conocer mejor la problemática del sector.

Para finalizar, sería deseable una mayor implicación de las Administraciones Públicas autonómicas en la colaboración a la hora de realizar investigaciones que, sin duda, redundarán en una mejora de sus propios cometidos. Sería el caso, por ejemplo, del Servicio Canario de Empleo, en lo que respecta a la información sobre cursos, egresados e inserción profesional de los mismos a nivel insular. Ha resultado imposible a lo largo de esta investigación acceder a datos desagregados por islas de cursos de formación ocupacional y egresados de los mismos.

7. Anexos

1. Anexo de entrevistas

Las entrevistas se realizaron en dos fases. Una primera tuvo lugar durante los días 13-15 de abril de 2007. Y la segunda del 9 al 11 de junio. Los contactos los llevó a cabo el Consejo de Reserva de la Biosfera del Cabildo de Lanzarote.

Fueron grabadas y transcritas posteriormente. Este material se encuentra a disposición del Consejo de Reserva de la Biosfera, si ésta quisiese disponer de él. En todo momento se garantiza el anonimato de las personas entrevistadas.

Las personas entrevistadas tenían los siguientes perfiles.

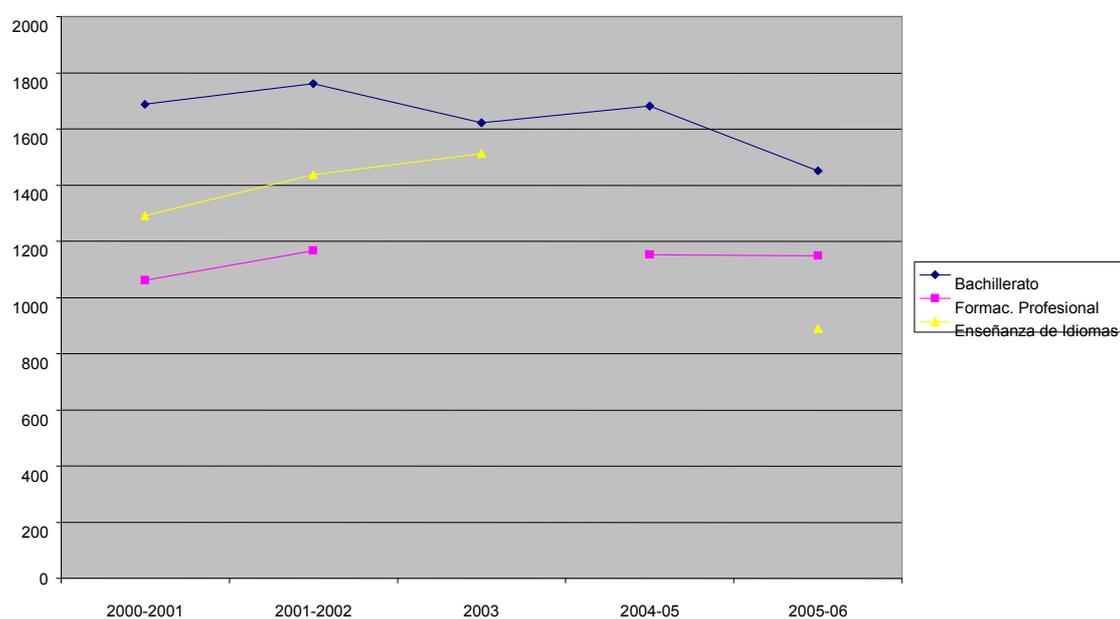
- representante de Comisiones Obreras en el sector de hostelería
- representante de UGT en el sector de hostelería
- representante de ASOLAN
- economista y experto en la realidad socio-económica de la isla
- empresario de ocio nocturno
- director comercial de hotel
- jefe de recursos humanos en un hotel
- jefe de recursos humanos en una cadena hotelera
- recepcionista de hotel
- recepcionista (inmigrante)
- segundo jefe de bares
- representante de asociación de guías turísticos de Lanzarote

2. Anexo estadístico

La evolución de los niveles educativos en Lanzarote

Es preocupante la evolución observada del número de alumnos matriculados en los diferentes niveles educativos de la isla. Mientras la población lanzaroteña se ha incrementado en un 32% en el período 2000-2006, los alumnos matriculados en Bachiller, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas apenas han crecido, sufriendo incluso en algunos casos un descenso, como en Bachiller y en la Escuela Oficial de Idiomas²⁹. El ritmo de crecimiento del alumnado en la Formación Profesional y en la Escuela Universitaria de Turismo, pese a que no sigue el ritmo de crecimiento de la población general, sí que asciende, un 8,3% en FP y un 16,9% en la Escuela Universitaria de Turismo (período 2000-2006).

Gráfico 7-35. Alumnos matriculados según nivel de estudios, Lanzarote 2000-2006



Fuente: Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote, Consejería de Educación del Gobierno de Canarias.

²⁹ Varios comentarios metodológicos relativos a los niveles educativos. En primer lugar, debido a las sucesivas reformas educativas acaecidas en España en las últimas décadas, se han realizado o se presentan agrupamientos de títulos que en ocasiones suponen diferentes cantidades de años en el sistema educativo o, lo que es peor, que habilitan de manera distinta para el mercado de trabajo. En segundo lugar, en este apartado se habla de alumnos matriculados, que no de egresados, indicador más fiable e importante, al que sin embargo no hemos podido acceder.

Tabla 7-18. Evolución alumnos matriculados en Escuelas Universitarias de Lanzarote

Curso	Turismo	Enfermería	Total
2001 – 02	259	116	375
2002 – 03	262	117	379
2003 – 04	300	114	414
2004 – 05	294	122	416
2005 – 06	287	117	404
2006 – 07	303	123	426

Fuente: Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Tabla 7-19. Contratos registrados en la hostelería de Lanzarote, 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Contratos	12.342	15.546	16.252	17.033	17.851	18.359	18.276	17.610
Incremento %		25,96%	4,54%	4,81%	4,80%	2,85%	-0,45%	-3,64%

Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Tabla 7-20. Contratos registrados en Lanzarote, todas las ramas 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Contratos	39.911	46.858	48.660	50.815	53.410	57.528	61.117	63.522
Incremento %		17,41%	3,85%	4,43%	5,11%	7,71%	6,24%	3,94%

Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Tabla 7-21. Contratos registrados en Canarias, rama de hostelería 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Contratos	89.542	110.521	116.342	118.319	121.945	123.827	129.792	130.753
Incremento %		23,43%	5,27%	1,70%	3,06%	1,54%	4,82%	0,74%

Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Tabla 7-22. Contratos registrados en hostelería por sexo, Lanzarote 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Hombres	6.681	8.404	8.801	9.169	9.708	9.933	9.862	9.186
Mujeres	5.661	7.142	7.451	7.864	8.143	8.426	8.414	8.424
% Mujeres	45,9%	45,9%	45,8%	46,2%	45,6%	45,9%	46,0%	47,8%

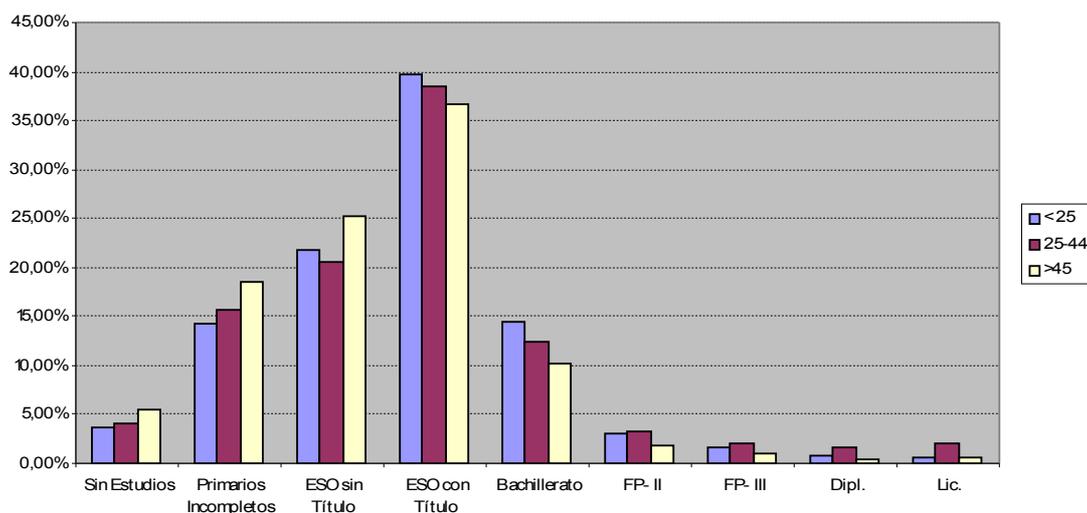
Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Tabla 7-23. Contratos realizados Lanzarote, nivel de estudio, sexo y edad (2006)

Nivel de Estudios	Total		Hombres	Mujeres	< 25	25-44	>45
	Absoluto	% col.					
Sin Estudios	2.635	4,10%	4,00%	4,30%	3,70%	4,10%	5,40%
Estudios Primarios Incompletos	9.925	15,60%	18,70%	11,60%	14,20%	15,60%	18,60%
1ª Etapa ESO sin Título Graduado- equi.	13.613	21,40%	21,50%	21,30%	21,70%	20,60%	25,30%
1ª Etapa ESO con Título Graduado- equi	24.448	38,50%	39,00%	37,80%	39,70%	38,40%	36,60%
Enseñanzas de Bachillerato	8.042	12,70%	11,30%	14,40%	14,40%	12,40%	10,20%
Grado medio FP, Artes Plásticas, Diseño	1.908	3,00%	2,20%	4,00%	3,10%	3,20%	1,80%
Ens. Sup. FP o equivalentes	1.160	1,80%	1,40%	2,40%	1,70%	2,00%	1,00%
Diplomados ó 3 Cursos Universitarios	830	1,30%	0,90%	1,90%	0,80%	1,60%	0,50%
Licenciados ó Equivalentes (2º Ciclo)	961	1,50%	1,00%	2,10%	0,60%	2,00%	0,60%
Total	63.522	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Gráfico 7-36. Porcentaje de niveles de estudios según edad, contratos Lanzarote 2006



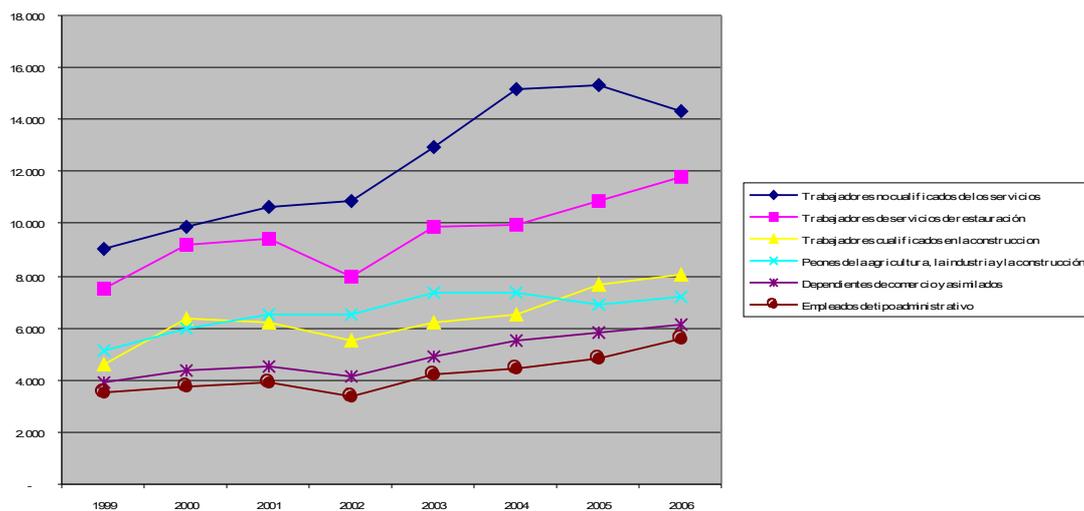
Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Tabla 7-24. Evolución contratos según niveles educativos, Lanzarote- 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Sin estudios	13	72	105	217	739	2.927	3.226	2.635
Estudios primarios incompletos	921	1.290	1.546	1.729	2.281	4.282	8.153	9.925
1ª etapa ESO sin tit. Graduado o similar	15.854	19.430	20.090	21.571	21.899	19.092	16.640	13.613
1ª etapa ESO con tit. Graduado o similar	16.535	18.852	19.644	19.703	20.117	21.766	23.061	24.448
Enseñanzas bachillerato	3.384	3.832	3.904	4.079	4.755	4.667	5.129	8.042
Grado Medio FP Artes Plásticas, diseño, depo.	1.030	1.021	999	821	823	1.870	2.022	1.908
Ens. Sup. FP equi. Artes Plásticas y Diseño	1.030	1.021	999	1.102	1.212	1.107	1.191	1.160
Diplomados o 3 cursos universitarios	617	746	700	711	861	896	814	830
Licenciados o equivalentes (2º ciclo)	528	593	673	677	723	921	931	961
Total	39.911	46.858	48.660	50.815	53.410	57.528	61.167	63.522

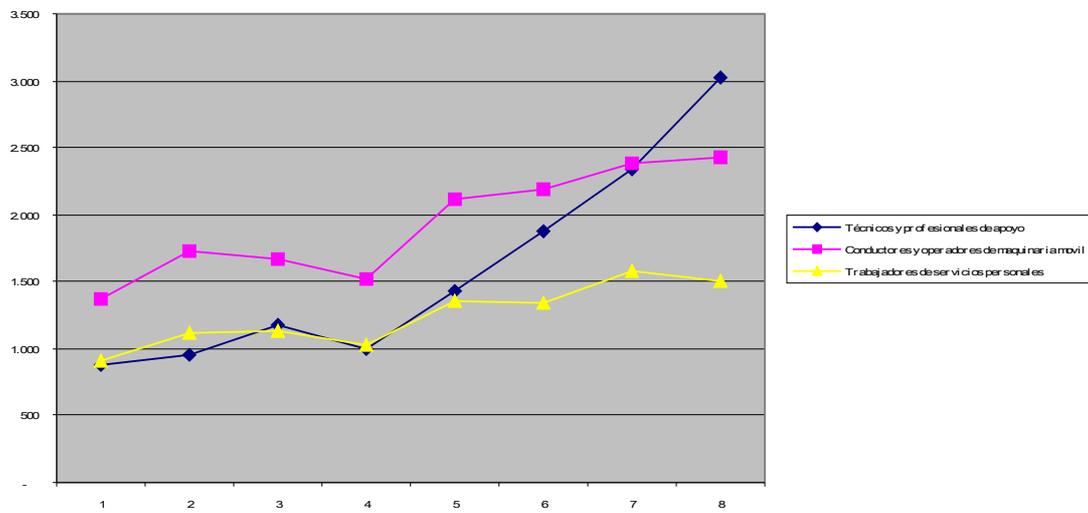
Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007.

Gráfico 7-37. Evolución contratación ocupaciones más numerosas, 1999- 2006.



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Gráfico 7-38. Evolución contratación ocupaciones con más 1000 contratos- año, Lanzarote, 1999- 2006.



Fuente: Elaboración propia con datos de OBECAN, 2007

Tabla 7-25. Contratos a extranjeros, nacionalidades más importantes, Lanzarote, 2006

	2006
Alemania	844
Italia	1145
Portugal	645
Reino Unido	966
Mauritania	974
Marruecos	3510
Guinea-Bissau	615
Colombia	5906
República Dominicana	887
Ecuador	1875
Perú	488
Uruguay	444

Fuente: OBECAN

Tabla 7-26. Evolución contratos según ocupación más contratada, Lanzarote, 1999-2006

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Trabajadores no cualificados de los servicios	9.058	9.906	10.648	10.854	12.948	15.164	15.290	14.344
Trabajadores de servicios de restauración	7.508	9.160	9.404	7.941	9.847	9.986	10.856	11.772
Trabajadores cualificados en la construcción	4.591	6.334	6.226	5.520	6.237	6.487	7.694	8.007
Peones de la agricultura, la industria y la construcción	5.150	5.990	6.475	6.490	7.367	7.343	6.866	7.163
Dependientes de comercio y asimilados	3.906	4.369	4.506	4.105	4.938	5.533	5.850	6.103
Empleados de tipo administrativo	3.542	3.754	3.925	3.372	4.182	4.431	4.797	5.613
Técnicos y profesionales de apoyo	874	948	1.171	1.002	1.427	1.875	2.342	3.017
Conductores y operadores de maquinaria móvil	1.365	1.727	1.667	1.513	2.109	2.186	2.381	2.423
Trabajadores de servicios personales	904	1.119	1.130	1.024	1.350	1.337	1.577	1.501
Trab. cualif en la industria extractiva y la metalurgia	1.271	1.616	1.549	1.150	838	939	994	902
Prof. asociadas a tit. de 2º ciclo universitario y afines	382	461	416	409	592	549	623	670
Trabajadores de los servicios de protección y seguridad	273	415	397	278	428	469	336	504
Prof. asociadas a tit. de 1º ciclo universitario y afines	210	264	269	292	354	429	413	398
Trabajadores cualificados en la agricultura y la pesca	482	422	523	287	396	376	486	367
Oper. de maq. fija industrial, montadores y ensambladores	44	33	32	17	50	105	265	308
Trab. cualif. artes graficas, textil, aliment. y artesanos	249	229	226	170	237	198	224	243
Dirección de Empresas de 10 o más asalariados	89	95	85	35	102	110	136	156
Gerencia de empresas con menos de 10 asalariados	11	16	10		8	10	35	19
Fuerzas Armadas						1		12
Gerencia de empresas sin asalariados	2		1				2	
Total	39.911	46.858	48.660	44.459	53.410	57.528	61.167	63.522

Fuente: OBECAN

3. Anexo de áreas funcionales y categorías profesionales

Actividades de las áreas funcionales:

Área funcional primera: Servicios de venta de alojamiento y derivados, atención, animación, acceso-salida y tránsito de clientes, facturación y caja, telecomunicaciones, administración y gestión en general.

Área funcional segunda: Servicios de preparación y elaboración de alimentos para consumo, adquisición, almacenamiento, conservación-administración de víveres y mercancías, limpieza y conservación de útiles, maquinarias y zonas de trabajo.

Área funcional tercera: Servicios de atención al cliente para el consumo de comida y bebida, almacenamiento y administración de equipamiento y mercancías, preparación de servicios y zonas de trabajo.

Área funcional cuarta: Servicios generales de conservación y limpieza, atención al cliente en el uso de servicios, preparación de zonas de trabajo, servicios de lavandería, lencería, conservación de mobiliario y decoración.

Área funcional quinta: Servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos complementarios de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.

Categorías profesionales.

Área funcional primera

Recepción: Jefe de Recepción, Segundo Jefe de Recepción, Recepcionista y Telefonista.

Conserjería: Primer Conserje, Conserje, Ayudante de Conserjería y Recepción y Auxiliar de Conserjería y Recepción.

Relaciones Públicas: Relaciones Públicas.

Gestión: Jefe Comercial y Comercial.

Administración: Jefe de Administración, Administrativo y Ayudante Administrativo.

Área funcional segunda

Cocina: Jefe de Cocina, Segundo Jefe de Cocina, Jefe de Partida, Cocinero, Repostero, Ayudante de Cocina, Auxiliar de Cocina, Jefe de «Catering», Ayudante de «Catering» y Auxiliar de «Catering».

Economato: Encargado de Economato y Ayudante de Economato.

Área funcional tercera

Restaurante y Bar: Jefe de Restaurante, Bar o similares, Segundo Jefe de Restaurante o Bar, Jefe de Sector, Camarero, Barman, Sumiller, Ayudante de Camarero, Supervisor de «Catering» o Colectividades y Auxiliar de Colectividades.

Área funcional cuarta

Servicio de Pisos, Limpieza: Encargado General, Encargado de Sección, Camarero de Pisos y Auxiliar de Pisos y Limpieza.

Área funcional quinta

Mantenimiento y Servicios Auxiliares: Encargado de Mantenimiento, Encargado de Sección, Especialista de Mantenimiento y Servicios, Auxiliar de Mantenimiento y Servicios, Jefe de Equipo-Conductor de «Catering» y Ayudante de Jefe de Equipo de «Catering».

Grupos profesionales.

Grupos profesionales del área primera: Recepción-Conserjería, Relaciones Públicas, Administración y Gestión.

Grupo profesional I: Jefe de Recepción, Segundo Jefe de Recepción, Jefe de Administración, Jefe Comercial y Primer Conserje.

Grupo profesional II: Recepcionista, Conserje, Administrativo, Relaciones Públicas y Comercial.

Grupo profesional III: Ayudante de Recepción y Conserjería, Ayudante Administrativo y Telefonista.

Grupo profesional IV: Auxiliar de Recepción y Conserjería.

Grupos profesionales del área segunda: Cocina y Economato.

Grupo profesional I: Jefe de Cocina, Segundo Jefe de Cocina y Jefe de «Catering».

Grupo profesional II: Jefe de Partida, Cocinero, Repostero y Encargado de Economato.

Grupo profesional III: Ayudante de Economato y Ayudante de cocina o «Catering».

Grupo profesional IV: Auxiliar de Cocina o «Catering».

Grupos profesionales del área tercera: Restaurante, Bar y Similares.

Grupo profesional I: Jefe de Restaurante o Sala, Segundo Jefe de Restaurante o Sala.

Grupo profesional II: Jefe de Sector, Camarero, Barman, Sumiller y Supervisor de «Catering» o Colectividades.

Grupo profesional III: Ayudante de Camarero.

Grupo profesional IV: Auxiliar de Colectividades.

Grupos profesionales del área cuarta: Pisos y Limpieza.

Grupo profesional II: Encargado General y Encargado de Sección.

Grupo profesional III: Camarero de Pisos.

Grupo profesional IV: Auxiliar de Pisos y Limpieza.

Grupos profesionales del área quinta: Servicios de Mantenimiento y Servicios Auxiliares.

Grupo profesional II: Encargado de Mantenimiento y Servicios, Encargado de Sección y Jefe de Equipo-Conductor de «Catering».

Grupo profesional III: Especialista de Mantenimiento y Servicios y Ayudante de Jefe de Equipo de «Catering»

Grupo profesional IV: Auxiliar de Mantenimiento y Servicios.

Funciones básicas de la prestación laboral.

Área primera

Jefe de Recepción: Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Dirigir, supervisar y planificar el conjunto de actividades del Departamento de Recepción. Coordinar y participar con otros departamentos en la gestión del establecimiento. Colaborar con la dirección del establecimiento y/o con otros departamentos. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Segundo Jefe de Recepción: Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de recepción. Colaborar y sustituir al Jefe de Recepción en las tareas propias del mismo.

Jefe de Administración: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la dirección, control y seguimiento de las actividades contables y administrativas. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Planificar y organizar los departamentos de contabilidad y gestión administrativa de las empresas. Dirigir y supervisar los sistemas y procesos de trabajo de Administración. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Jefe Comercial: Realizar de manera cualificada y responsable, la dirección, planificación y organización de las estrategias comerciales de las empresas. Elaborar las estrategias comerciales de la empresa. Coordinar con los «tour-operator» para la concentración de campañas de venta de servicios y conciertos comerciales. Dirigir la política de promoción. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Primer Conserje: Realizar de manera cualificada, la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que se desarrollan en el departamento de conserjería de los establecimientos. Dirigir, supervisar y planificar las tareas del departamento de conserjería. Colaborar y coordinar las tareas del departamento de conserjería con las de los demás departamentos. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Recepcionista: Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción de los clientes y de todas las tareas relacionadas con ello. Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción. Realizar las gestiones relacionadas con la ocupación y venta de las habitaciones. Custodiar los objetos de valor y el dinero depositados. Realizar labores propias de la facturación y cobro, así como el cambio de moneda extranjera. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.

Conserje: Realizar de manera cualificada, con iniciativa, autonomía y responsabilidad la asistencia e información a los clientes y de los trabajos administrativos correspondientes. Atender directamente al cliente en los servicios propios de conserjería. Informar a los clientes sobre los servicios de los establecimientos. Ejecutar las labores de atención al cliente en los servicios solicitados. Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.

Administrativo: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable las tareas administrativas, archivo y contabilidad, correspondientes a su sección. Elaborar documentos de contabilidad. Efectuar el registro, control y archivo de correspondencia y facturación. Realizar la gestión de la contabilidad de la empresa. Cobrar facturas y efectuar pagos a proveedores. Efectuará las operaciones de cambio de moneda extranjera.

Relaciones Públicas: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable las relaciones con los clientes y de organizar actividades lúdicas o recreativas en los establecimientos. Recibir y acompañar a aquellos clientes que la dirección indique. Informar a los clientes de todos los servicios que están a su disposición. Prestar sus servicios tanto dentro como fuera del establecimiento. Gestionar las reservas de cualquier servicio que ofrezca la empresa.

Comercial: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, el desarrollo de la planificación de las estrategias comerciales de la empresa. Colaborar con el Jefe Comercial en el desarrollo de la política comercial del establecimiento. Coordinar con otros departamentos el desarrollo de la política de promoción de la empresa. Colaborar en las medidas y acciones publicitarias.

Telefonista: Realizar el servicio telefónico en conexión con el departamento de recepción. Atender los servicios de telecomunicaciones. Registrar y facturar las llamadas telefónicas. Realizar las operaciones del fax, el télex, correo electrónico y demás servicios de atención al cliente.

Ayudante de Recepción: Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de recepción ayudando al jefe de recepción y recepcionistas. Colaborar en las tareas propias del recepcionista. Realizar la atención al público en las tareas auxiliares de recepción. Ejecutar labores sencillas de la recepción. En las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidas por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en recepción bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o persona en quien éste delegue. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Ayudante de Conserjería: Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas de conserjería, ayudando al Jefe de departamento y a los conserjes. Asistir, informar y aconsejar a los clientes. Transmitir a los clientes las llamadas telefónicas, correspondencia o mensajes. Colaborar en las tareas de Conserjería. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Ayudante Administrativo: Encargarse con alguna autonomía y responsabilidad de actividades administrativas. Realizar labores de mecanografía y archivo de documentos de su área. Ayudar en la tramitación y registro de correspondencia. Colaborar en las anotaciones contables. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Auxiliar de Recepción y Conserjería: Auxiliar en las tareas propias de recepción y conserjería, así como en la vigilancia de las instalaciones, equipos y materiales de los establecimientos. Realizar el control, almacenaje y transporte de los equipos de los clientes en las dependencias del hotel o a las puertas de acceso a éste. Encargarse de la ejecución de gestiones y encargos sencillos, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento. Colaborar en el mantenimiento del orden y de la limpieza en las zonas de recepción y conserjería. Vigilar las instalaciones y comunicar las incidencias al departamento correspondiente. Controlar la entrada y salida de objetos, mercancías, proveedores y personal. Encargarse

de conducir y estacionar los vehículos de los clientes, a petición de éstos, así como su vigilancia y custodia. Actividades, trabajos y tareas de las categorías profesionales del área segunda.

Jefe de Cocina: Realizar de manera cualificada, funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área. Realizar inventarios y controles de materiales, mercancías, etc., de uso en el departamento de su responsabilidad. Diseñar platos y participar en su elaboración. Realizar propuestas de pedidos de mercancías y materias primas y gestionar su conservación, almacenamiento y rendimiento. Supervisar y controlar el mantenimiento y uso de maquinaria, materiales, utillaje, etc. del departamento, realizando los correspondientes inventarios y propuestas de reposición. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Segundo Jefe de Cocina: Realizar de manera cualificada las funciones de planificación, organización y control de todas las tareas propias del departamento de cocina y repostería. Colaborar y sustituir al Jefe de Cocina en las tareas propias del mismo.

Jefe de «Catering»: Realizar de manera cualificada y responsable la dirección, control y seguimiento del proceso de elaboración y distribución de comidas. Organizar, controlar y coordinar todo el proceso de preparación y distribución de la producción a su cargo. Cuidar de que la producción reúna las condiciones exigidas, tanto higiénicas como de montaje. Organizar, instruir y evaluar el personal a su cargo.

Encargado de Economato: Realizar de forma cualificada la dirección, control y supervisión del conjunto de tareas que se desarrollan en su departamento. Establecer las necesidades de mercancías y material de acuerdo con las demandas de las diferentes áreas de la empresa. Elaborar las peticiones de ofertas, evaluación y recomendación de las adquisiciones. Controlar y planificar las existencias, en coordinación con otras secciones del establecimiento. Organizar, supervisar y realizar las labores propias de su área.

Jefe de Partida: Realizar de manera cualificada las funciones de control y supervisión de la partida y/o servicio que le sea asignado bajo la dirección del Jefe de Cocina. Las mismas del cocinero, y además: participar en el control de aprovisionamientos, conservación y almacenamiento de mercancías. Elaborar informes sobre la gestión de los recursos y procesos de su partida y/o servicio. Colaborar en la instrucción del personal a su cargo.

Cocinero: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas. Colaborar en pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina. Preparar, cocinar y presentar los productos de uso culinario. Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de buffets. Revisar y controlar el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto. Colaborar en la planificación de menús y cartas. Colaborar en la gestión de costes e inventarios, así como en las compras. Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.

Repostero: Realizar de manera cualificada y autónoma la preparación y presentación de postres y dulces en general, así como bollería y masas. Realizar elaboraciones a base de las materias primas. Preparar las masas de uso en la cocina para la elaboración de pastelería, repostería y bollería. Realizar pedidos, control y conservación de materias primas de uso en su trabajo. Realizar el cálculo de costes relacionados con sus cometidos. Preparar y disponer los productos para buffets, banquetes, etc., colaborando en el arreglo y reparto. Participar en el control de aprovisionamientos. Organizar y controlar el personal a su cargo.

Ayudante de Economato: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la compra y gestión de mercancías y materiales. Colaborar al establecimiento de las necesidades de mercancías y material de acuerdo con las demandas de las diferentes secciones del establecimiento. Colaborar con el encargado en el registro de proveedores y mercancías. Recibir las mercancías y material pedidos y controlar las fechas de caducidad de los productos, la calidad y cantidad, así como las facturas. Vigilar y controlar las existencias de mercancías y material. Encargarse del almacenamiento, manipulación y ordenación de los materiales y productos. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Ayudante de Cocina: Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión. Realizar preparaciones básicas, así como cualquier otra relacionada con las elaboraciones culinarias que le sean encomendadas. Preparar platos para los que haya recibido oportuno adiestramiento. En las empresas donde las tareas inherentes a este departamento sean asumidos por el empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en cocina bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o persona en quien éste delegue. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Ayudante de «Catering»: Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas relacionadas con el proceso de preparación y distribución de comidas. Colaborar y ejecutar los procesos y distribución de servicios y equipos. Colaborar y ejecutar la entrega de servicios y equipos a los clientes. Atender al servicio. Realizar las tareas derivadas del perfil de la ocupación.

Auxiliar de Cocina: Realizar sin cualificación, las tareas de limpieza de útiles, maquinaria y menaje del restaurante y cocina, así como de las dependencias de cocina, para lo cual no requiere una formación específica, trabajando bajo supervisión. Realizar las labores de limpieza de maquinaria, fogones y demás elementos de cocina. Preparar e higienizar los alimentos. Transportar pedidos y otros materiales de su área. Realizar trabajos auxiliares para la elaboración de productos. Encargarse de las labores de limpieza del menaje, comedor y la cocina.

Auxiliar de «Catering»: Colaborar de forma no cualificada en las tareas relacionadas con el proceso de preparación y distribución de las comidas. Transportar pedidos y otros materiales. Realizar trabajos auxiliares para la elaboración y distribución de productos. Llevar a cabo las labores de limpieza que le sean encomendadas. Actividades, trabajos y tareas de las categorías profesionales del área tercera.

Jefe de Restaurante o Sala: Realizar de manera cualificada funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante-bar-cafetería. Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo. Dirigir, planificar y realizar el conjunto de actividades de su área. Realizar inventarios y controles de materiales, mercancías, etc., de uso en el departamento de su responsabilidad. Hacer las propuestas de pedidos de mercancías y realizar los pedidos si así se le encomienda. Participar en la formación de personal a su cargo. Realizar las tareas de atención al cliente específicas del servicio.

Segundo Jefe de Restaurante: Realizar de manera cualificada las funciones de dirección, planificación y control del restaurante-bar-cafetería. Colaborar y sustituir al jefe de restaurante en las tareas propias del mismo.

Jefe de Sector: Realizar de manera cualificada las funciones de control y supervisión de su sector de responsabilidad y de las tareas realizadas a la vista del cliente. Ocuparse de preparar y decorar las salas y mesas del restaurante. Colaborar en recibir, despedir, ubicar y aconsejar a los clientes sobre los menús y

las bebidas. Realizar trabajos a la vista del cliente (flamear, cortar, trinchar, desespinar, etc.). Revisar los objetos de uso corriente. Almacenar y controlar las mercancías y objetos de uso corriente en el ámbito del restaurante.

Camarero: Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable el servicio y venta de alimentos y bebidas. Preparar las áreas de trabajo para el servicio. Realizar la atención directa al cliente para el consumo de bebidas o comidas. Elaborar para consumo viandas sencillas. Transportar útiles y enseres necesarios para el servicio. Controlar y revisar mercancías y objetos de uso de la sección. Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de buffets. Realizar trabajos a la vista del cliente tales como flamear, cortar, trinchar, desespinar, etc. Colaborar con el jefe de comedor en la preparación y desarrollo de acontecimientos especiales. Para coordinar y supervisar los cometidos propios de la actividad de su área. Informar y aconsejar al cliente sobre la composición y confección de los distintos productos a su disposición. Podrá atender reclamaciones de clientes.

Barman: Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable la venta, distribución y servicio de comidas y bebidas en el bar, así como la preparación de cócteles. Preparar todo tipo de bebidas. Recibir, despedir, ubicar y aconsejar a los clientes. Preparar diferentes tipos de cócteles y bebidas combinadas. Tomar los pedidos, distribuir y servir las bebidas con sus acompañamientos. Examinar y controlar las existencias de mercancías.

Sumiller: Realizar de forma cualificada el servicio a la clientela, de manera autónoma y responsable, especialmente vino, como también otro tipo de bebida. Participar en el trabajo de la bodega: Recepción y revisión de las entregas, control del embotellado, encochado y etiquetado de los vinos así como la clasificación, almacenamiento y vigilancia de los mismos. Participar en la elaboración de la carta de vinos y bebidas y en la promoción de ventas. Aconsejar al cliente en la elección de las bebidas conforme a la comida escogida. Colaborar en el pedido y administración de las reservas en vinos y en el cálculo de ventas. Cuidar la limpieza de los utensilios de la bodega (vasos, etc.). Planificar, organizar y controlar la bodega.

Supervisor de «catering»: Realizar de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad, las tareas relacionadas con el proceso de preparación y distribución de las comidas. Organizar y controlar, bajo la supervisión del jefe de sector los procesos de preparación y distribución de servicios y equipos. Supervisar y controlar la entrega de los servicios y equipos a los clientes, cumplimentando los formularios y comprobantes que sea preciso. Atiende al servicio. Controlar la asistencia y presencia del personal a su cargo. Planificar, dirigir y enseñar al personal a su cargo.

Supervisor de Colectividades: Realizar funciones de organización, verificación y control de todas las tareas propias de los auxiliares de colectividades. Organizar el trabajo del personal a su cargo y las actividades de éstos. Distribuir al personal a su cargo en el autoservicio, cocina y zona de emplatado, lavado y comedor. Participar en la realización de las tareas propias del auxiliar.

Ayudante de Camarero: Participar con alguna autonomía y responsabilidad en el servicio de venta de alimentos y bebidas. Realizar labores auxiliares. Conservar adecuadamente su zona y utensilios de trabajo. Preparar áreas de trabajo para el servicio. Colaborar en el servicio al cliente. Preparar el montaje del servicio, mesa, tableros para banquetes o convenciones, sillas, aparadores o cualquier otro mobiliario o enseres de uso común en salones, restaurantes, cafeterías o bares. En las empresas en que las tareas

inherentes a este departamento sean asumidas por el propio empresario, persona física, realizar las funciones del servicio en restaurante bajo la supervisión y directrices emanadas directamente del mismo o de la persona en quien éste delegue. Las derivadas del perfil de la ocupación.

Auxiliar de Colectividades: Participar en el servicio, distribución y venta de alimentos y bebidas en los puntos de consumo, colaborar en la elaboración y preparación de productos básicos, así como en el desarrollo de las tareas de limpieza de útiles, maquinaria, menaje y zona de trabajo. Atención directa al cliente para el consumo de comidas y bebidas en los establecimientos de colectividades en la línea de autoservicio, comedor o sala. Realizar el servicio y tratado de alimentos y su distribución en plantas. Cobrar y facturar en su área. Preparar las áreas de trabajo para el servicio. Ayudar en la preparación de desayunos, raciones, bocadillos, alimentos en plancha y, en general, trabajos menores de cocina. Realizar labores de limpieza en los útiles, maquinaria y menaje del comedor y cocina y de sus zonas de trabajo. Transportar géneros y mercancías del área a su departamento. Actividades, trabajos y tareas de las categorías profesionales del área cuarta.

Encargado General: Realizar de manera cualificada la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que componen el servicio de pisos, áreas públicas, áreas internas, lavandería y lencería, controlando y supervisando los servicios de lavandería, planchado y costura; así mismo es responsable de la organización del personal a su cargo. Organizar, dirigir y coordinar el personal a su cargo. Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área. Dirigir, supervisar y controlar las compras y existencias de ropa blanca, productos de mantenimiento y limpieza. Encargarse del control e inventario de mobiliario, enseres y materiales de las habitaciones y organización del trabajo de servicio de pisos, áreas públicas, internas y lavandería. Elaborar las estadísticas e informes de su área a la dirección del hotel y otros departamentos, así como la dirección de la formación del personal a su cargo.

Encargado de Sección: Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable, las tareas relativas a los pisos y áreas públicas, áreas internas, lencería y lavandería. Seleccionar los productos de mantenimiento y limpieza para el uso diario. Inspeccionar y participar en la limpieza de áreas. Llevar el control de las habitaciones y su ocupación, así como de las salas. Participar en estadísticas y elaborar informes en relación con las tareas propias de su área.

Camarero de Pisos: Realizar de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como del orden de los objetos de los clientes. Limpiar y ordenar las habitaciones, baños y pasillos entre las habitaciones de clientes. Controlar el material, productos de los clientes y comunicar a sus responsables las anomalías en las instalaciones y los objetos perdidos. Realizar la atención directa al cliente en las funciones propias de su área. Realizar las labores propias de lencería y lavandería.

Auxiliar de Pisos y Limpieza: Encargarse de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas públicas. Preparar, transportar y recoger los materiales y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas. Preparar las salas para reuniones, convenciones, etc. Limpiar las áreas y realizar labores auxiliares. Actividades, trabajos y tareas de las categorías profesionales del área quinta.

Encargado de Mantenimiento y Servicios Auxiliares: Realizar de manera cualificada la dirección, control y seguimiento de las tareas auxiliares de las instalaciones. Organizar, dirigir y coordinar al personal a su cargo. Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área. Instruir a los trabajadores de su área.

Dirigir, supervisar, controlar y efectuar el cálculo de costes de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de las instalaciones. Proponer a la dirección las mejoras e innovaciones de equipos e instalaciones.

Encargado de Sección: Encargarse de manera cualificada, autónoma y responsable, de la dirección, control y seguimiento de las tareas auxiliares de las instalaciones. Colaborar en el cálculo de costes de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de las instalaciones. Controlar y supervisar las distintas actividades que se realizan en su sección. Las mismas que el especialista.

Jefe de Equipo-Conductor de «Catering»: Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable la dirección, control y seguimiento de la carga, descarga y distribución de comidas y equipos, bajo la dependencia directa del supervisor. Montaje y desmontaje de equipos de acuerdo a los manuales de los distintos clientes de la compañía. Distribución, carga y descarga de los mismos. Actuar de acuerdo a las normas y procedimientos en vigor. Asegurar la buena utilización y optimización de los bienes de equipo puestos a su disposición para realizar las tareas encomendadas.

Especialista de Mantenimiento y Servicios: Realiza de manera cualificada y responsable, con conocimientos y capacidad suficiente los trabajos específicos de profesiones complementarias a la actividad de hostelería. Llevar a cabo las pruebas necesarias para garantizar el funcionamiento seguro y eficaz de las instalaciones. Instalar y mantener los dispositivos específicos de protección de personas y bienes. Cuidar y efectuar el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias. En el supuesto de las empresas de «catering», efectuar el mantenimiento de los vehículos de la empresa en los lugares donde prestan servicio habitualmente. Seleccionar y procurar el equipo necesario y verificar que cumpla las especificaciones exigidas. Registrar los datos sobre el desarrollo y los resultados del trabajo. Colaborar con los servicios externos de instalación y mantenimiento si fuera preciso.

Ayudante de Jefe de Equipo de «Catering»: Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las tareas propias del jefe de equipo bajo su dependencia. Cargar y descargar los servicios y equipos. Distribuir y ubicar los mismos.

Auxiliar de Mantenimiento y Servicios Auxiliares: Auxiliar de manera no cualificada en las labores sencillas de mantenimiento de las instalaciones y zonas de recreo del establecimiento. Realizar las funciones auxiliares que se le encomienden bajo la supervisión del encargado de su área.

8. Referencias bibliográficas

- Álvarez Aledo, C. (1996): *El impacto de la contratación temporal sobre el sistema productivo español*. Consejo Económico y Social, Madrid.
- Bericat Alastuey, E. (1999): “Tiempo de trabajo y tiempo de vida en el sector turístico” en R. Quesada Segura (ed.), *Tiempo de trabajo: empleo y calidad en la industria turística*. Consejo Social de la Universidad de Málaga.
- Castillo, J.J.; López Calle, P. (2003): “Mujeres al final de la cadena” en *Sociología del Trabajo*, 47.
- Consultores Turísticos (2005): Estudio del núcleo turístico del Puerto del Carmen en Lanzarote. Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote.
- Consultores Turísticos (2007): Estudio del núcleo turístico de Costa Teguise en Lanzarote. Centro de Datos del Cabildo de Lanzarote.
- Cuadrado Roura, J.R.; Río Gómez, C. del (1993): *Los servicios en España*. Ed. Pirámide, Madrid.
- European Foundation for the improvement of living and working conditions (2004): *EU hotel and restaurant sector: work and employment conditions*.
- Gershuny, J.I.; Miles, I.D. (1988): *La nueva economía de servicios. La transformación del empleo en las sociedades industriales*. MTSS, Madrid.
- Gutiérrez Junquera, P. (1993): *El crecimiento de los servicios. Causas, repercusiones y políticas*. Alianza Economía, Madrid.
- International Labour Organization (2001): *Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector*. Génova, International Labour Organization.
- Korczynski, M. (2002): *Human resource management in service work*. Palgrave MacMillan.
- Lucas. R.E. (2004): *Employment relations in the hospitality and tourism industries*. London, Routledge.
- Marrero Rodríguez, J. Rosa (1996): “Semejanzas y diferencias en la producción de bienes y servicios. Una reflexión sociológica a partir de la reestructuración de la actividad productiva” en *Sociología del Trabajo*, 26, 63-80.
- Marrero Rodríguez, J. Rosa (2004): *La estructura y dinámica de los mercados de trabajo en las actividades de servicios: el caso del sector turístico canario*. Servicio de Publicaciones del Cabildo Insular de Gran Canaria.

- OBEKAN (Observatorio Canario de Empleo) (2007): Publicaciones Periódicas- Empleo- Contratos registrados, en internet, visitado el 7 junio de 2007 <http://www.gobiernodecanarias.org/empleoyasuntosociales2/observatorio/>.
- Riley, M.; Ladkin, A.; Szivas, E. (2002): *Tourism employment. Analysis and planning*. Channel View Publications, Clevedon.
- Rubio Gil, M^a Á. (2001): *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*. Ariel.
- Urry, J. (1990): *The tourist gaze*. Sage Publications, London.
- Vila Tierno, F.; Márquez Prieto, A. (2000): “Un efecto negativo de la precariedad laboral en la industria turística: la imposibilidad de inversión en la formación de capital humano” en D.V. Blanquer Criado, *Municipios turísticos, tributación y contratación empresarial, formación y gestión del capital humano*.
- Villa, P. (1989): *La estructuración de los mercados de trabajo*. Madrid, MTSS.