

Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**

# **GRADO EN TURISMO**

## **Trabajo Fin de Grado**

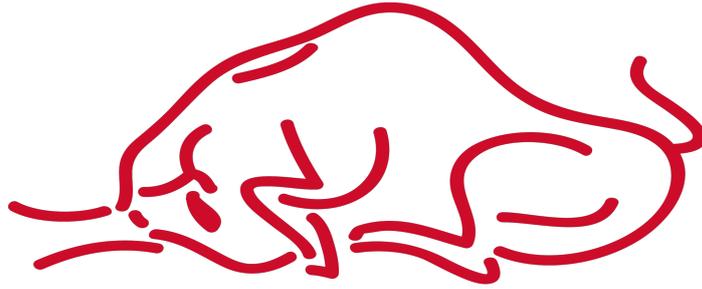
**Curso académico 2016/2017**

**AUTOR/A: Alberto Lafuente Tomás.**

**TITULO: Como afecta el low cost a los recursos humanos.**

**TITLE: How low cost affects to human resaurces.**

**DIRECTOR/A: Pedro Cornejo**



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

**ALTAMIRA**

# **GRADO EN TURISMO**

## **Trabajo Fin de Grado**

**Curso académico 2016/2017**

Fecha de entrega: 09/02/2017

---

**AUTOR/A: Alberto Lafuente Tomás**

**TITULO: Como afecta el low cost a los recursos humanos**

**DIRECTOR/A: Pedro Cornejo**

---

**TRIBUNAL:**

**Nombre:**

**Firma:**

**Nombre:**

**Firma:**

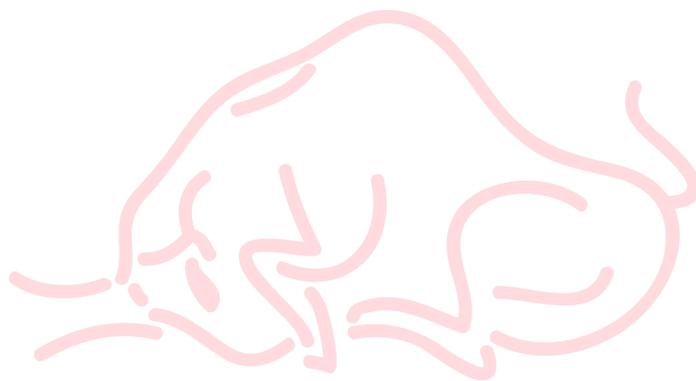
---

*En Santander a: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX*



## Tabla de contenido

<b>SUMARIO</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>8</b>
1.1. Finalidad y motivos .....	8
1.2. Estado de la cuestión. ....	9
1.3. Objetivo del trabajo .....	16
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>17</b>
<b>3. CAPÍTULO 1: LOS RRHH</b> .....	<b>18</b>
3.1. Los RRHH después de la crisis del 2008 .....	22
<b>4. CAPÍTULO 2: LA LEGISLACIÓN LABORAL</b> .....	<b>25</b>
4.1. La reforma laboral y sus claves .....	28
4.2. El convenio laboral de hostelería .....	33
<b>5. CAPÍTULO 3: LOS ABUSOS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO</b> .....	<b>36</b>
5.1. Las horas extras no pagadas: .....	37
5.2. Las ETT y las empresas de servicios.....	38
5.3. La especial situación de las camareras de piso .....	39
5.4. Otros colectivos en igual situación de abuso .....	42
5.5. Una solución a la americana .....	43
<b>6. CAPÍTULO 4: LAS NUEVAS TECNOLOGIAS Y LAS CONSECUENCIAS EN EL EMPLEO</b> .....	<b>45</b>
6.1. Los hoteles robots .....	49
6.2. Los robots en otros servicios.....	50
<b>7. PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE EL LOW COST Y LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR DEL TURISMO</b> .....	<b>52</b>
<b>8. CONCLUSIONES</b> .....	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>57</b>



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**

## **SUMARIO**

Este trabajo sobre el Low Cost en el sector turístico, confirma una tendencia que desde el comienzo de la crisis en nuestro país, la cual se sitúa a finales de 2007 o principios

2008, ha permanecido constante en nuestra sociedad, querer mantener unas costumbres de vida y ocio aunque nuestra economía se haya reducido.

Esta necesidad, unida a la cultura del "Low Cost" nacida a finales de los 90, con la que ha sido posible reducir el coste de diferentes servicios y productos, reduciendo en parte la calidad y el servicio, ha servido de cimentación al espíritu laboral "Low Cost", que por un lado estaba latente en el empresariado y por otra parte ha sido promovido desde la reforma de la legislación laboral, que debía haber ayudado a crear empleo y que una vez han pasado 4 años, vemos que lo que ha producido es una degradación tanto de las condiciones de trabajo como de su percepción de valor en diferentes sectores pero en especial en aquellos relacionados con el turismo, como puede ser la hostelería en general.

Se ha revisado para ello información de muy diversas fuentes, con el fin de disponer de un abanico de referencias amplio, estudios del sector y noticias de actualidad que en su conjunto reflejen la tendencia, tanto de nuestro país como del ámbito internacional.

La legislación y la tecnología son dos aspectos muy importantes en cualquier sector, el primero lo encorseta y el segundo lo modifica y libera de sistemas anticuados, ambos dos configuran el futuro de cualquier sector y por ello es importante el atender a sus señales para poder adivinar como será este sector dentro de 10, 20 o 30 años, procurando acertar lo más posible para no tener que lamentar una toma de decisiones errónea, que no nos permita reconvertirnos con el suficiente tiempo.

**Palabras clave: Low Cost, turismo, precariedad, legal, robótica**

## **ABSTRACT**

This essay about Low Cost in the tourism sector, tell us a trend that since the very beginning of the crisis in our country, which starts at the end of 2007 or 2008, has remained in our society, we want to keep our habits in life and spare time although our

economy has been reduced. This need, comes along the "low cost" culture which was born at the end of 90's, due to that it was posible to reduce the cost of different services and products, reducing the quality and the service, this was the started of "low cost" worker spirit, that was hidden in the businessman and on the other side was promoted since the labour market reform, which was created to make jobs and 4 years later we can see that the truth has been a degrade such as in work conditions and a degrade in the value of different sectors but specially in the ones related to tourism, such as hostelry in general. I checked a lot of information of many sources, in order to provide a big amount of references, studies of the sector and news that put them together can reflect the trend of our country and the whole world, The legislation and the technology are two aspects very important in every sector, the first one guide it and the second one modified it and set it free of ancient systems, both together shape the future of every sector and due to that it is important to understand to it signs in order to adivinate how will be this sector in 10, 20 or 30 years, if we do this properly we will reconvert ourselves with enough time.



# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Finalidad y motivos

Las sucesiones de crisis económicas y sociales, sufridas en los diferentes países de nuestro entorno han cambiado radicalmente nuestro hábitat, el cual ha pasado de una sociedad orientada al confort a una sociedad orientada a la supervivencia.

El momento actual, donde la incertidumbre laboral es el proyecto de vida al que puede aspirar un trabajador en Europa y que se muestra especialmente duro en nuestro país, en el que estamos soportando un 25% de paro durante varios años, está siendo especialmente duro para los jóvenes, colectivo el cual soporta más de un 50% de paro. La sociedad, ha conseguido desarrollar una nueva economía doméstica que dispone hasta de nombre propio, economía de "Low Cost", que afecta y se puede apreciar a todos los ámbitos y sectores empresariales, en los que el empresario ha pasado de una gestión de negocio orientada al cliente a una gestión de negocio, orientada a minimizar los costes como única vía para maximizar sus beneficios y diferenciarse de la competencia, en este nuevo mercado de compradores, también "Low Cost" es decir, escasos de recursos.

Las características propias del sector turístico, un sector de servicios marcado por la temporalidad, ha hecho que sea este, el sector en el que más rápido se están notando las consecuencias de las políticas laborales impuestas por el nuevo modelo empresarial orientado a la minimización de los costes como única herramienta de generación de beneficios.

El sector aparece constantemente en las noticias, presentando situaciones que avisan hacia donde se dirige este nuevo modelo empresarial del "Low Cost" aplicado al sector del turismo, en el que todo vale y que conlleva no solo una degradación del servicio sino una degradación de las costumbres, del confort de la sociedad que lo rodea, en esta caso la española y el de sus trabajadores, los cuales difícilmente podrán alcanzar el bienestar social existente hasta principios del siglo XXI y del cual disfrutaron en su adolescencia.

El presente trabajo, se dirige a poner de relieve, debido a la importancia que tiene para la sociedad, datos y hechos, que indican el deterioro tanto de la calidad del

empleo como de la calidad de vida que está sufriendo la sociedad española, al asumir de manera radical, la cultura del "Low Cost", consiguiendo con ello tanto la desaparición de la clase media española, como la pérdida del equilibrio de negociación en cuanto derechos laborales conseguida en los últimos 40 años.

## 1.2. Estado de la cuestión.

En primer lugar, deberemos tener presentes aquellos datos que nos servirán para constatar la situación actual, en los diferentes ámbitos que influyen en el objeto de este estudio y que podemos definir como, económico, legislativo, cultural y social.

Dentro del ámbito económico hay que destacar que estamos en un sector, fuertemente seguido por diferentes organismos, debido al peso tan importante que el sector turístico tiene sobre el PIB, pudiendo disponer en consecuencia de datos estadísticos suficientes para poder analizar el sector.

### Principales datos económicos del sector "Turismo":

Fig. 1: Aportación del Turismo al PIB y al empleo. Fte. INE

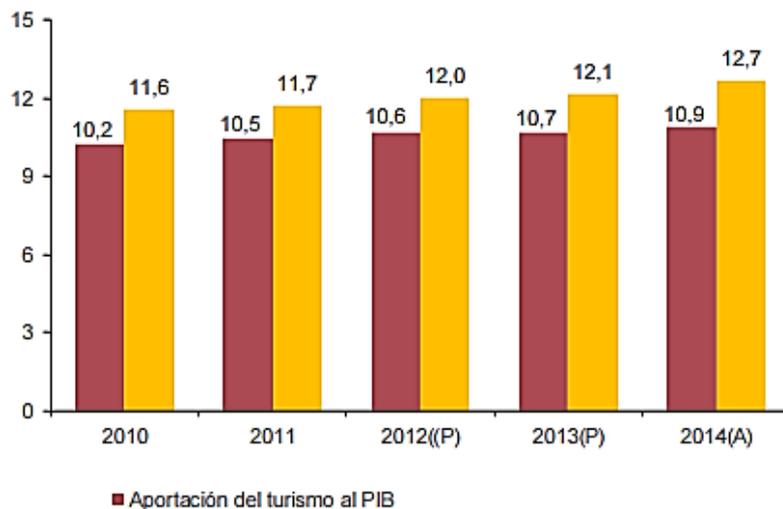
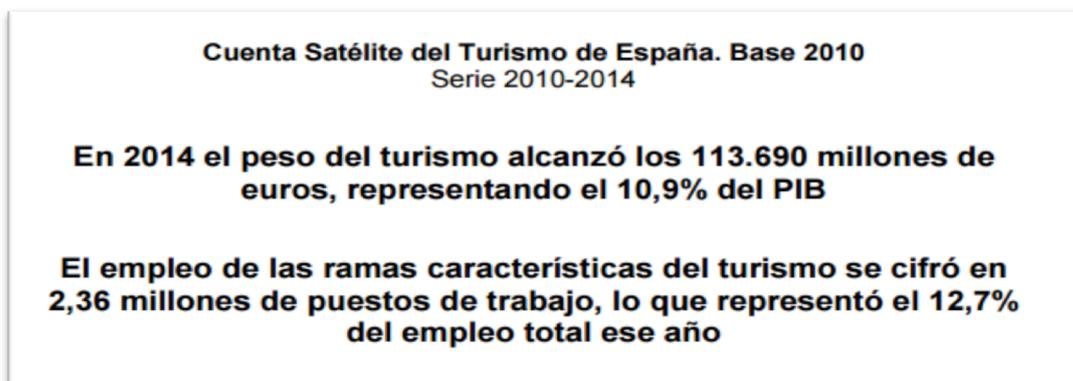


Fig. 2: Resumen de la nota de prensa del INE de 22-6-2016. Fte. INE

En esta figura podemos apreciar los resultados y la importancia del turismo dentro de la economía española, al mismo tiempo que apreciamos la cantidad de trabajos que genera el sector de la hostelería, lo que sin duda contribuyen al crecimiento del país.

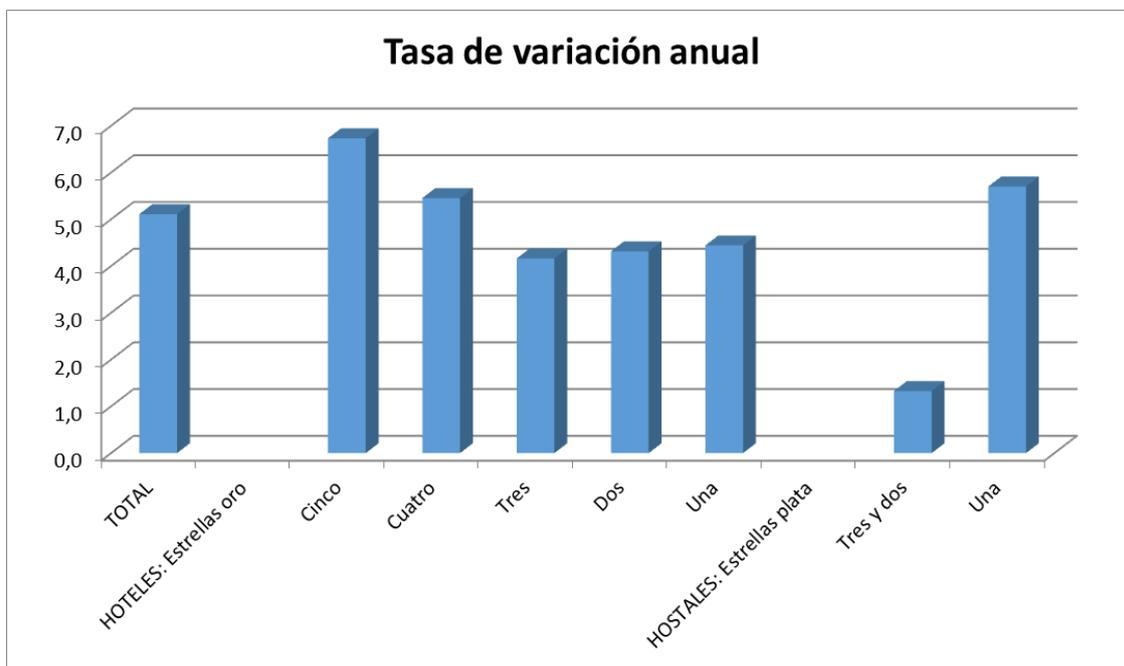


Fig. 3: Tasa de variación anual del precio hotelero. Junio 2016. Base 2008. Fte. INE

Al mismo tiempo, podemos apreciar las variaciones que se producen en cuanto a la preferencia de hoteles en el sector español.

#### ADR y RevPAR<sup>(\*)</sup> nacional y desglose por categorías

	ADR (en euros)	Tasa de variación anual	RevPAR (en euros)	Tasa de variación anual
<b>TOTAL</b>	<b>79,5</b>	<b>4,5</b>	<b>55,5</b>	<b>10,9</b>
<b>HOTELES: Estrellas oro</b>				
Cinco	184,2	7,8	136,3	12,3
Cuatro	86,5	5,3	69,0	11,5
Tres	64,0	0,6	47,3	6,4
Dos	52,2	0,6	28,2	7,9
Una	55,1	4,3	24,7	17,0
<b>HOSTALES: Estrellas plata</b>				
Tres y dos	48,4	2,1	19,1	7,0
Una	39,6	-0,6	14,9	1,4

Fig.4 Indicadores de rentabilidad del sector hotelero. Junio 2016. Base 2008. Fte. INE

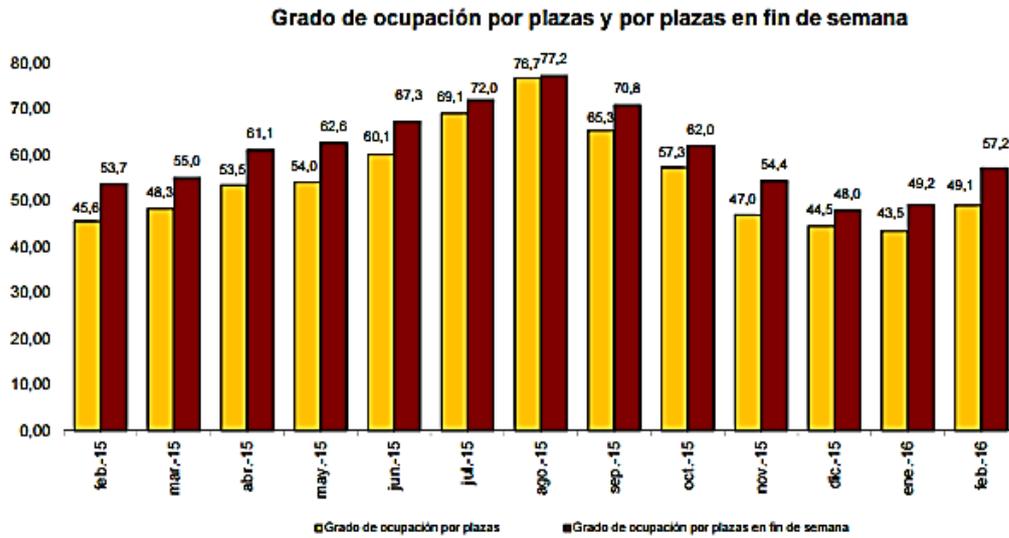


Fig.5: Variación de la ocupación hotelera. Fte. Coyuntura INE Febrero 2016.

Este gráfico nos muestra como la ocupación hotelera se mantiene constante durante gran parte del año, superando el 40% de las plazas en todos los meses del año e incrementado estos valores hasta casi el 50% cuando nos referimos al fin de semana.

	Sueldos y salarios							
	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Hostelería	13.541,80	13.354,95	13.313,11	13.246,56	13.572,85	13.657,19	13.850,10	13.795,19
Actividades administrativas y servicios auxiliares	15.237,54	15.228,07	15.042,39	15.355,12	15.418,86	14.958,74	15.245,60	15.423,94
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	19.404,32	19.087,41	19.409,46	19.851,06	19.845,08	19.515,00	19.321,96	18.141,17
Educación	21.819,44	20.929,12	21.197,21	20.884,54	20.765,04	21.060,20	21.166,87	20.372,12
Transporte y almacenamiento	23.559,47	23.473,93	23.660,61	23.497,16	23.205,57	22.785,94	22.771,18	22.200,38
Suministro de agua, actividades de saneamiento, gestión de residuos y descontaminación	24.301,21	23.772,71	23.394,82	23.213,13	23.537,99	23.100,28	23.072,31	22.090,19
Actividades sanitarias y de servicios sociales	24.937,83	24.577,20	24.538,32	24.734,14	25.679,77	25.965,42	25.922,33	25.024,05
Industria manufacturera	26.533,95	26.428,97	26.004,75	25.470,03	25.257,94	24.594,58	23.914,26	23.534,67
Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria	27.620,25	26.924,44	26.710,89	25.888,81	26.777,88	27.133,04	27.164,89	26.418,75
Información y comunicaciones	33.305,68	33.216,64	33.302,66	32.689,01	32.607,29	32.378,72	31.755,54	30.918,99
Actividades financieras y de seguros	44.303,18	43.575,24	43.319,73	45.769,12	44.209,30	43.733,06	42.383,64	42.297,96
Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	57.374,64	57.978,79	57.799,37	57.449,59	55.196,39	52.202,80	51.152,75	49.098,72

Fig.7: Salarios y su variación anual por sector de actividad. Fte INE

**INDICADORES DEL EMPLEO: SECTOR HOSTELERIA CNAE 09**

	2016T1	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
<b>Coste salarial total x trabajador y mes</b>									
<b>Jornada a tiempo completo</b>	1.437,86	1.526,72	1.512,51	1.499,01	1.468,78	1.469,29	1.420,11	1.381,93	1.360,56
<b>Jornada a tiempo parcial</b>	641,77	714,09	681,77	671,72	650,39	660,69	645,62	638,21	630,93
<b>Tiempo de trabajo x trabajador y mes</b>									
<b>Jornada a tiempo completo</b>	155,80	155,85	155,25	155,25	154,48	154,43	154,90	156,00	155,68
<b>Jornada a tiempo parcial</b>	72,50	79,23	76,90	77,93	77,13	78,53	79,38	79,23	78,95

**Fig.6: Costes salariales y Jornadas de trabajo. Elaboración propia. Datos INE**

Es digno de resaltar, que un sector que aporta más de un 10% al PIB, en el que los precios están subiendo, en donde la ocupación es decir las ventas también están subiendo, en donde el empleo está subiendo, es donde los salarios más están bajando hasta situarse el salario medio del sector se un 40% por debajo del salario medio intersectorial.

**Principales datos legislativos que afectan al sector "Turismo":**

A partir del RD 3/2012 de 10 de febrero de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, totalmente diseñado para flexibilizar el entorno laboral, abriéndose la puerta a la realización de horas extraordinarias, a los contratos en prácticas, a la movilidad funcional y geográfica, a las modificaciones en el contrato de trabajo, como la cuantía salarial o la reducción de jornada con nuevas condiciones, muy fáciles de cumplir en una situación como la actual, en la que es sencillo argumentar causas económicas técnicas, organizativas o productivas, consiguiendo que el mercado de trabajo se convirtiera en un trabajo "Low Cost", baja calidad y solo importa el precio .

Posteriormente este RD, fue completado por la Ley 3/2012 de 6 de julio, amparándose en la situación tan alarmante que en aquel momento sufría España, en donde el paro se situaba por encima de los 5 millones de personas y el número de afiliados a la seguridad social había disminuido en 2,5 millones de personas, a la vez que se había duplicado el coste medio mensual de las prestaciones por desempleo con respecto a 2007.

Uno de los aspectos que se endurece son las funciones de las ETT, que necesitan de autorización además de mantener las condiciones de trabajo de los empleados de la

empresa contratante, por lo que se comienzan a crear empresas de servicios (EMS), las cuales no están acogidas a los convenios colectivos, pudiendo contratar a salario mínimo e incluso acceder a contratar personal de las ETT, sin el problema de la igualación de condiciones de convenio, ya que ellas no lo tienen, siendo utilizada esta fórmula para la contratación de servicios en ámbitos como el de las camareras de hotel, todo ello dentro de la política laboral de "Low Cost".

Posteriormente el Real Decreto-Ley 16/2013, de 20 de diciembre, trata de aumentar las obligaciones formales de las empresas, para evitar el fraude que habían abierto con la realización de horas extras al flexibilizar la contratación por horas, sin aplicarse una política inspectora en un primer momento lo que hace inútil en un primer momento la reforma, no siendo hasta este año 2016 en el que se pueden encontrar en prensa noticias de multas y cierres de establecimientos en base a la contratación por horas fraudulenta.



Fig.7 Imagen de la manifestación en Lloret de Mar el 5 del 7 de 2016

**Principales datos de la cultura "Low Cost" :**

No es de extrañar, que con una situación de desempleo del 25% y una reducción de salarios global, las personas hayan entrado en un círculo de "Low Cost" para poder seguir satisfaciendo sus necesidades de la forma más similar al periodo anterior a la crisis, llegando este espíritu hasta los departamentos de recursos humanos, empujados por los empresarios que ya no ven necesario tener que motivar al trabajador más allá de lo que motiva el tener trabajo.

Los candidatos a un puesto de trabajo, se ven obligados a la aceptación de condiciones muy por encima de la responsabilidad que representaba el mismo puesto de trabajo hace 10 años, por menos dinero y seguramente por más horas de las inicialmente acordadas.

La búsqueda de personal se puede asimilar a un proceso de búsqueda de candidatos que encajen en "Bueno, Bonito y Barato", y si puede ser con necesidades familiares, para que su poder de negociación sea ridículo.

Los modelos de incentivos ligados al modelo tradicional de Frederick Taylor (Principios del management científico, Taylor 1911) o los modelos que buscaban la motivación en el no aburrimiento de los trabajadores como el modelo de Elton Mayo (1924 – 1927), en el que la persona es tenida cuenta desde su perspectiva psicológica, ha dejado de tenerse en cuenta y especialmente en el sector del turismo.

Las empresas de selección, están expuestas a las exigencias de sus clientes, tanto es así, que las entrevistas se han reducido en el tiempo, y básicamente priman a los trabajadores dispuestos a darlo todo por poco dinero, mileurismo o menos, basándose en la documentación del candidato y realizando los menos estudios de personalidad posibles por aquello de no encarecer el servicio.

Según los portales del sector, la búsqueda de talento viene marcado por el "Low Cost", (Victor Candel, 2014), en el que los perfiles demandados, se encuentran dentro de los tres parámetros siguientes: Trabajadores muy cualificados, a los cuales se les paga mucho menos que en etapas anteriores, ofertas para becarios, llegándose a cubrir más puestos de trabajo de lo que podría parecer con este perfil y las ofertas de falsos autónomos donde el trabajador asume todo el riesgo.

Desde el sindicalismo, se incide sobre un pacto por el turismo, de manera que el "Low Cost" no lo pague el trabajador, el secretario general de UGT, apuesta por hacer un esfuerzo en esta línea ya que actualmente existe demasiada gente en España, que

trabaja y sigue siendo pobre, siendo el sector turístico el que más precariedad laboral conlleva.

### **La cultura social del "Low Cost":**

En el inicio, el "Low Cost", solo era un producto de marketing, "Todo a Cien", dirigido a la venta directa o a ciertos canales de la distribución. Solo afectaba al consumo y especialmente a los artículos de ocio o de capricho, los cuales queríamos seguir disfrutando aunque su calidad no fuera la misma, pero ha conseguido cambiar nuestros hábitos de compra en diversos sectores como, material deportivo, sonido, bricolaje, mobiliario de hogar que te montas tú mismo, creando con ello un nuevo consumidor, que está aceptando rebajar sus niveles de calidad, con tal de alcanzar la posesión de un producto.

Aumentan significativamente las copias de bolsos de marca, de relojes, de deportivas, al igual que los productos sin marca o marca blanca y se traspasa el modelo desde la distribución comercial, hasta el área de servicios, como puede ser el transporte de viajeros por avión, donde se deja de asignar asientos, de permitir voluminosos equipajes, incluso se reducen áreas relacionadas con el mantenimiento de los equipos, pero a cambio nos ofrecen un mejor precio que nos permitirá viajar.

Después de habernos obligado al ser una sociedad de consumo, a interiorizar la necesidad de consumir y alcanzar un nivel de satisfacción alto con ellos, nos cambian los productos eliminando el componente calidad y servicio, a sabiendas que no podemos dejar de consumir, y que aceptaremos sustitutos con tal de seguir haciéndolo, eso sí aumentando los márgenes de negocio y los volúmenes de ventas.

Todos los niveles sociales empiezan a acomodarse en esta gama de productos, "blancos" o "Low Cost", a los que no les exigíamos calidad ni nos importaba su procedencia, ya que el consumo, está ligado a la persona, formando un triángulo teórico de economía, psicología y marketing, con el que se generan tendencias.

Karl Marx asociaba el consumo a la existencia ya que el trabajo realizado hoy por un trabajador se convierte en trabajo futuro, al tener este que satisfacer ciertas necesidades (Teorías sobre el capital fijo y el capital circulante. "El capital" de Karl Marx), al mismo tiempo Abraham Maslow (1934, Jerarquía de necesidades) comprime

las necesidades humanas en una pirámide la cual es utilizada por los analistas de marketing desde su formulación.

La pérdida de derechos de los trabajadores que fabricaban estos productos, nos dejó de importar hace tiempo, convirtiendo una sociedad crítica con el abuso laboral y defensora de sus derechos, al conformismo, asumiendo de facto que lo normal es acceder y existir en una sociedad que nos ofrezca una vida "Low Cost", en donde desde los derechos laborales hasta la educación, pasando por la sanidad, estamos dispuestos a convertirlos en "Low Cost" es decir en productos mercantiles que maximicen los beneficios del empresariado.

Nos conformamos con que los inversores o empleadores, inviertan en nosotros, pero no por nuestra calidad o genialidad, sino por nuestro precio, al igual que consumimos los productos de un "Todo a Cien", impulsivamente llenándonos de baratijas sin utilidad, consiguiendo con ello una tendencia salarial de "Low Cost" lo que equivale a una valoración ínfima de nuestro trabajo o valor laboral.

### **1.3. Objetivo del trabajo**

El objetivo del trabajo, es investigar la situación actual del sector, en cuanto a los condicionantes del entorno que permiten incorporarlo en la cultura del "Low Cost", tanto desde el punto de vista del tratamiento de los recursos humanos dentro de las empresas del sector, así como los cambios legislativos y sus consecuencias. Analizar el estado de la tecnología en lo que esta puede afectar a la empleabilidad y al empeoramiento de las condiciones o la valoración de los recursos humanos del sector turístico.

Descubrir cuáles son los objetivos que actualmente se buscan en la selección de personas y cuál es el criterio fundamental de contratación con el que se quiere conseguir el equilibrio entre maximizar los beneficios diferenciándose de la competencia.

Analizar la ética aplicada en la dirección de recursos humanos y en especial su situación actual en el mercado laboral turístico, tratando de aproximar cuál será su tendencia para los próximos años.

## 2. METODOLOGÍA

La búsqueda de información sobre el tema del presente trabajo, es necesaria para establecer el estado de la cuestión, para ello y teniendo en cuenta las características del estudio, se accederán a fuentes, tanto primarias como secundarias que nos permitirán, tanto el disponer de información suficiente como de información contrastada.

Entre ellas se encuentran: documentos originales, diarios, entrevistas, noticias o fotografías.

Las fuentes secundarias, interpretan a las fuentes primarias, basando sus contenidos en el análisis de estas.

Entre ellas se encuentran: Resúmenes, Críticas, Enciclopedias, Bibliografías, web, etc.

El trabajo será realizado, basándose tanto en fuentes primarias como secundarias, siendo principalmente las primeras, las provenientes del BOE que nos proporcionaran la base legal de la situación y secundarias en su mayor parte, al centrarse el trabajo en una suficientemente amplia recogida de información en Internet que nos permita tanto evaluar la situación como sus consecuencias sociales y económicas.

Una vez finalizada la elaboración del Marco teórico trabajaremos con una serie de entrevistas de campo que nos ayudaran a comprender la perspectiva que tienen los propios trabajadores de las compañías low cost sobre esta nueva filosofía y como afecta a su desempeño laboral.

Finalmente trabajaremos en las conclusiones de las propias entrevistas así como del trabajo en general.

### **3. CAPÍTULO 1: LOS RRHH**

Las teorías de gestión y administración de los recursos humanos, han ido evolucionando durante todo el siglo XX, mediante sociólogos y psicólogos, estudiosos de la conducta de las personas y la repercusión que los diferentes entornos de trabajo y modelos de gestión tienen sobre la productividad laboral,

Personajes como, Frederick Taylor (1856-1915), Elton Mayo (1880-1949), Henri Fayol (1831-1925), Abraham Maslow (1908-1970), Frederick Herzberg (1923-2000), hacen evolucionar el modo de gestionar las personas en una empresa desde el modelo del siglo XIX en donde lo más parecido que encontramos es el denominado "departamento de bienestar", hasta llegar al siglo XX donde encontramos los modernos departamentos de administración de recursos humanos.

Pero no es hasta finales del siglo XX, donde la visión de la fuerza de trabajo de una organización, comienza a considerarse como su mayor valor estratégico, defendiéndose por diferentes expertos los modelos humanistas de gestión. Representantes de esta tendencia son Beer (1984) o Walton (1985), en donde el empleado acepta un compromiso con la organización y participa en ella aportando no solo su trabajo sino también su compromiso con el objetivo de la empresa, consiguiéndose con ello mejores desempeños, mayor productividad y mayor satisfacción para el empleado.



**Fig.8 Imagen de Charlot en Tiempos Modernos. 1936**

Para ello, se desarrollan en la organización, planes de carrera profesional, se mejora la selección de personal para conseguir a las personas más coincidentes con los valores empresariales, se crean incentivos económicos de recompensa al esfuerzo, se implantan políticas igualitarias entre empleados de diferentes niveles, los mandos intermedios se convierten en coordinadores, es decir, se piensa en que la mejora ambiental del individuo dentro de una organización, repercutirá positivamente en su trabajo, consiguiendo que tanto la empresa, como el en su ámbito persona crezcan, fortaleciendo con eso los lazos de implicación trabajador – empresa.

Pero al llegar el siglo XXI y su crisis, vuelven por una parte la tendencia de la gestión de personas, basadas en las ideas de Taylor (Ingeniero) en lugar de las de Mayo (Humanista), lo cual nos indica que estas ideas, las de Taylor, han estado subyaciendo en la mente del empresariado desde siempre, el cual no interiorizó nunca las nuevas formas de gestión de personas en una organización.

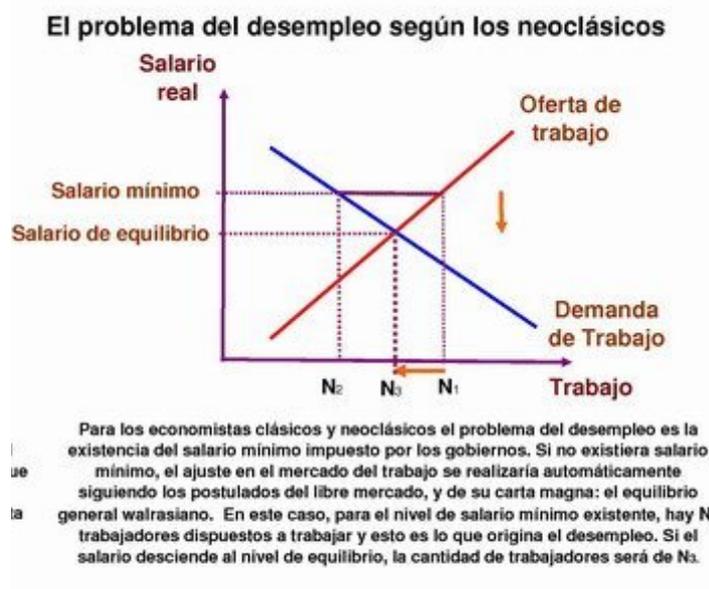
Lo cual nos certifica la validez de las teorías económicas clásicas, en las que el mercado de trabajo puede funcionar igual que el mercado de cualquier producto, es decir bajo las leyes de la oferta y la demanda, sin tener en cuenta los desequilibrios sociales que este modo de actuar produce en la sociedad y sobre todo que las altas tasas de desempleo, que es la situación que favorece la bajada de salarios, puede prolongarse indefinidamente, cuestión esta que fue el motivo del Nobel de economía

para tres economistas en 2010, dos estadounidenses, Peter Diamond, Dale T. Mortensen y el chipriota-británico Christopher Pissarides, los cuales recibieron el premio, por su trabajo sobre los efectos negativos asociados a las altas tasas de desempleo que es la mayor lacra de la actual crisis económica.



**Fig.9 Premios Nobel de economía 2010.**

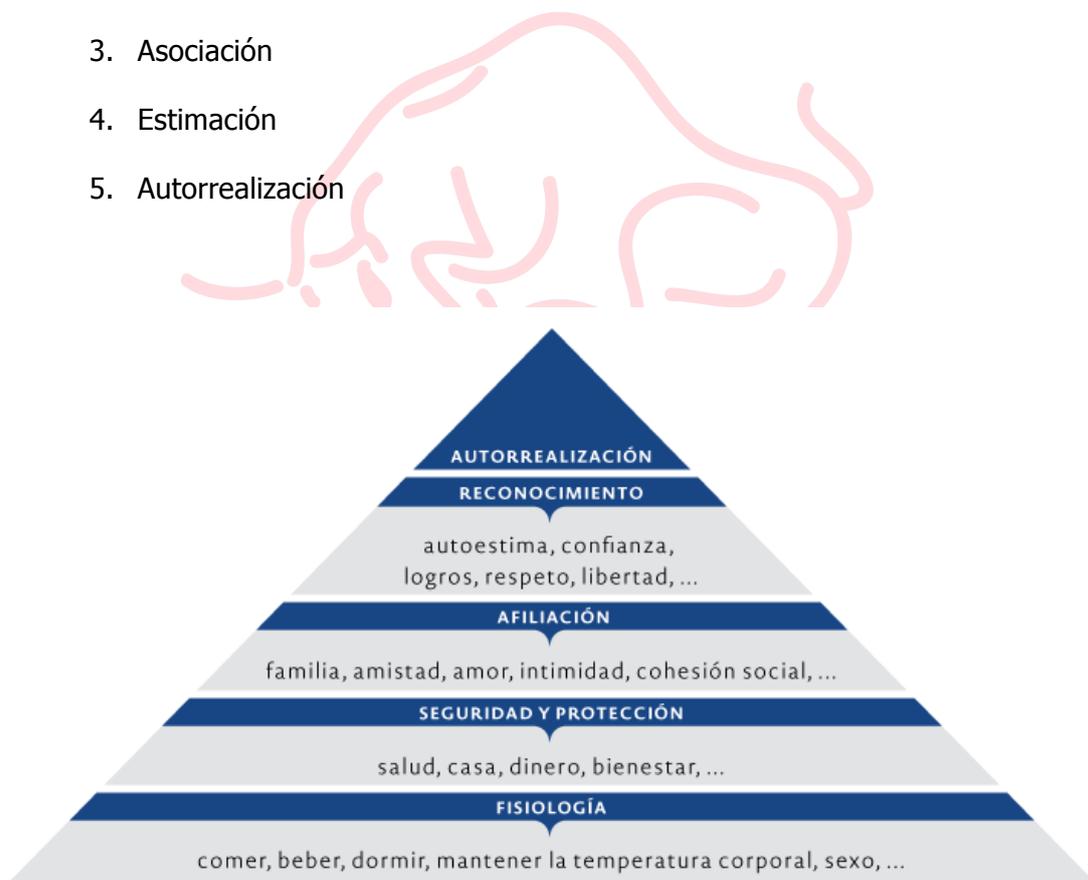
El neoliberalismo económico, imperante en la actualidad, defiende que el desempleo se produce por la mala gestión de los recursos por parte del gobierno, ya que la teoría de la libre competencia defendida por los economistas neoclásicos como Alfred Marshall (1842-1924), predica que sería suficiente para eliminar el paro, con que los estados dejaran de intervenir sobre el mercado vía, eliminación del salario mínimo, de los subsidios, de la legislación laboral y dejaran que el propio mercado regulara el empleo, según las leyes de la oferta y la demanda para que de esta forma su ecuación de equilibrio se cumpliera al igual que ocurre con otros productos.



**Fig.10 Curva de oferta/demanda de empleo y salarios neoclásica. Fte: Blog salmón.**

Otro factor importante a tener en cuenta y que hace ver por qué se genera un mercado de recursos humanos "Low Cost", son las teorías sobre la motivación humana, que Abraham Maslow, publico en 1943, en las que se habla de las necesidades de las personas-trabajadores y su motivación, para Maslow hay cinco objetivos o necesidades de las personas:

1. Fisiológicas
2. Seguridad
3. Asociación
4. Estimación
5. Autorrealización



**Fig.11 Pirámide de Maslow.**

El principio fundamental de la teoría de la teoría de Maslow, es que "solo las necesidades satisfechas influyen en el comportamiento" por lo que el mantener a los trabajadores en el estado base de sus necesidades, es decir las necesidades fisiológicas, introduce en la psicología del trabajador una preocupación constante por satisfacer este primer ámbito, abandonando el objetivo de conseguir el resto de las

necesidades, quedándose el trabajador solo con el pensamiento de: ¿Qué haría sin mi empleo?, lo que da lugar a un aumento del control psicológico del trabajador por parte del empresario al querer el trabajador satisfacer únicamente la primera necesidad, lo que genera una espiral destructiva de aceptación de salarios cada vez más bajos, entre otros perjuicios para la psicología de la persona.

### **3.1. Los RRHH después de la crisis del 2008**

El Low Cost, se ha ido imponiendo en nuestra sociedad desde mediados de los años 90, produciendo una tendencia social dirigida hacia el pago exclusivamente de los servicios consumidos.

Desde que en los 90, las tecnologías comenzaron a formar parte habitual y cercana de la vida de las personas, se ha fomentado en ellas como usuarios, su capacidad para elegir, poniendo en sus manos cada vez más y cada vez más rápido, instrumentos y servicios que le permiten analizar los mercados para satisfacer sus necesidades de la manera más eficiente, comenzando con ello una lucha empresarial por el cliente, en un principio por la vía de la calidad y el servicio y una vez llegada la crisis del 2008, por la vía del precio. El trabajador quiere seguir disfrutando de los servicios y bienes alcanzados gracias al alto poder adquisitivo de los años de vacas gordas y las empresas quieren a su vez mantener los altos beneficios conseguidos.

El calificativo "Low Cost", que inicialmente solo afectaba a la diferencia de calidad de productos y servicios, en la que se disponía de una clara línea de separación y distinción entre productos y servicios "Low Cost" y productos y servicios de calidad, ha desaparecido, al reducirse el poder adquisitivo del comprador y buscar este igualar su capacidad de compra de bienes o de disfrute de servicios entre la época en que disponía de unos ingresos más altos con la actual, reduciendo para ello su umbral de calidad. Este comportamiento, unido a la facilidad de análisis de mercado que gracias a las tecnologías dispone el cliente, ha afectado muy rápido y muy directamente a los beneficios empresariales, los cuales se han visto reducidos en todos los sectores, teniendo que responder con rapidez el empresariado a esta nueva situación del mercado, en el que el poder adquisitivo del cliente se ha visto reducido muy significativamente y en consecuencia su priorización de gastos.

**Gasto medio por hogar, variación anual y diferencia absoluta por grupos de gasto**

Grupos de gasto	Gasto medio por hogar (euros)	Tasa de variación anual	Diferencia anual absoluta (euros)
<b>TOTAL</b>	<b>27.098</b>	<b>-3,7</b>	<b>-1.045</b>
1. Alimentos y bebidas no alcohólicas	4.098	-1,0	-42
2. Bebidas alcohólicas y tabaco	534 -7,8	-45	
3. Vestido y calzado	1.348	-3,9	-55
4. Vivienda, agua, electricidad y combustibles	8.964	-1,4	-126
5. Mobiliario, equipamiento y otros gastos de la vivienda	1.147	-7,5	-93
6. Salud	870	-3,0	-27
7. Transportes	3.121	-6,0	-200
8. Comunicaciones	823	-4,4	-38
9. Ocio, espectáculos y cultura	1.537	-8,0	-133
10. Enseñanza	361	8,6	29
11. Hoteles, cafés y restaurantes	2.251	-8,5	-208
12. Otros bienes y servicios	2.044	-4,9	-106

Fuente: INE, Encuesta de Presupuestos Familiares Año 2013

**Fig.12 Variación del gasto medio por hogar. Fte. Hosteltur base INE.**

Como era de esperar la reducción de los costes de la empresa y en consecuencia sus precios de venta, se sitúa como principal estrategia en la lucha por su mantenimiento en el mercado, máxime cuando el 25% de la población activa del país está en desempleo y el 75% restante a reducido sus niveles de ingresos mensuales lo que hace que la estrategia "Low Cost" se sitúe como la arma base que permite competir en el mercado y alrededor de la cual deberán girar todas las estrategias, incluidas las relativas a los recursos humanos.

Esto genera una serie de consecuencias, que merman por una parte la calidad de nuestra selección de personal, ya que comenzamos por exigir unos costos inferiores a los procesos de selección, en los que se dejan de hacer entrevistas, se dejan de disponer de profesionales cualificados, se aumenta la base de becarios y se trabaja la selección sobre bases de datos en donde los filtros, realizan la labor que antes realizaba el entrevistador, buscando el candidato que más encajaba con el modelo de empresa y no solo los que cumplía una cualificación filtrable por una base de datos bajo un perfil modelado por criterios técnicos y no humanísticos.

Las ofertas de trabajo empiezan a cambiar y aparecen tipologías de oferta muy concretas y orientadas a reducir el coste laboral de la empresa sin tener valora el talento y la motivación necesaria para desarrollar el cometido asignado al trabajador:

- Puestos de trabajo para trabajadores sobrecualificados, donde las exigencias están por encima de las necesidades del puesto, pero al haber gran oferta de trabajadores, los elegimos supercualificados, ya que su coste no se incrementa.

- Ofertas de trabajo para becarios, pero con experiencia ya que el mercado dispone de un perfil de becario "experimentado" a sueldo de becario sin experiencia.
- Ofertas de trabajo que encubren el conocido como falso autónomo, con lo que cargamos toda la responsabilidad fiscal y laboral sobre el trabajador y nos permite el despido sin indemnización.

Se buscan trabajadores que acepten las obligaciones del puesto de trabajo por una remuneración muy inferior a la existente hace diez años, que se impliquen como si la empresa fuera suya, que realicen más horas de las acordadas, teniendo claro que estas son sin remuneración y que el solo hecho de haber conseguido el empleo sea su motivación para venir al trabajo todos los días y dar lo mejor de si mismo, dando igual si la empresa responde al modelo de empresa "Low Cost" o si esta es una empresa rentable con latos beneficios.

Por otro lado, las empresas existentes tengan o no perdidas, se encuentren o no en un mercado de productos y servicios "Low Cost", aprovechan la situación para plantear a sus trabajadores nuevas condiciones de salarios, con la excusa de la competitividad, obligando al trabajador a su aceptación, bajo la presión de la realización de un ERE, sin priorizar el conocimiento adquirido, solo basándose en la reducción de costes que esto supone y en consecuencia el aumento de beneficios que la compañía tendrá a partir de la imposición de las nuevas condiciones salariales y/o laborales.

El fenómeno de la "cosificación" de la persona, (Myriam Sanchez, 2013), que parecía haber desaparecido al eliminarse la esclavitud, vuelve a tener sentido y encontrar su lugar en el nuevo capitalismo. La cosificación es un fenómeno antiguo que los sociólogos definen como la conversión de la persona en objeto, y de esta manera poderla medir de manera únicamente cuantitativa, es decir reducir la persona a un puro valor monetario y de esta forma solo hay que preguntarse ¿Cuánto vale un trabajador? A la hora de realizar una viabilidad empresarial.

El trabajador se convierte en un recurso, más o menos escaso en cada momento funcionando su valor según las leyes de la oferta y la demanda, una vez que el trabajo accede al nivel de objeto, sus derechos de facto, se ven reducidos, su personalidad desaparece de la ecuación del contrato y el empresario lo utiliza exclusivamente por su rentabilidad circunstancial.

Las leyes laborales, de igual forma que la ley de derechos humanos acabo con la esclavitud, son el único medio de impedir que la persona no se convierta en un objeto, situación que actualmente se está produciendo al amparo de una legislación laxa en cuanto derechos y una sociedad que vuelve al clasismo radical, para defender el bienestar individual en lugar del colectivo.



**Fig.13 Infografía cosificación de la relación laboral.**

El presidente de la patronal española, deja claro en su intervención en la conferencia del presidente de Indra, Fernando Abril Martorell, de 17 de mayo de 2016, cuál es el tipo de empleo que ofrecerá el empresariado, **"el empleo fijo y seguro, es un concepto del siglo XIX, ya que en el futuro habrá que ganarse el trabajo todos los días"**.

#### **4. CAPÍTULO 2: LA LEGISLACIÓN LABORAL**

Desde que en febrero de 2012, se comienza a modificar la legislación laboral en España, manteniendo la hipótesis de que el problema español radica en la rigidez del mercado laboral y que por una parte su flexibilización y por otra la reducción de salarios, harían crecer el empleo, dejando como único camino para el crecimiento de este, la pérdida de los derechos laborales y un ajuste a la baja de salarios y subsidios, según propugna el modelo neoclásico. Como país ejemplo, se toma a Alemania, donde el mercado es flexible y los sueldos están altos, vendiendo que este es el gran truco de su economía y debemos imitarla, para crear, por lo que se inicia un acercamiento legislativo que solo ha servido para facilitar los ajustes de plantilla, las reducciones salariales. Comparar y querer igualar a España cuyo modelo económico ha estado

basado en el turismo y la construcción, con Alemania, un país con un potente consumo interno que exporta su producción industrial al mundo, lo cual es absolutamente de locos y puede asimilarse a querer empezar la casa por el tejado.

Como no podía ser de otra forma la reforma del mercado laboral, entre otras cosas a llevado tanto a un galimatías jurídico como a un sinsentido político que solo ha conseguido, mantener el volumen de parados entorno al 25%, aumentar los contratos a tiempo parcial hasta el 36% y centrar la creación de empleo en la hostelería que es por otro lado el sector con el menor salario de toda nuestra economía, consiguiendo con ello aumentar el déficit en todas las cuentas del estado.

Por otro lado, España al contrario que Alemania, es un país en el que las empresas de menos de 10 empleados, suponen el 99,9% de la compañías existentes en el 2015, alcanzando la cifra de 3.110.522 pymes, según recoge el informe 'Retratos de las pymes 2015 que realiza un órgano dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo como es la Subdirección General de Apoyo a la pyme.

Las pequeñas y medianas empresas son aquellas que cuentan con menos de 250 trabajadores y su volumen de negocio anual no rebasa los 50 millones de euros y las microempresas son aquellas compañías que tienen entre uno y nueve trabajadores y suponen el 42,2% del tejido empresarial del país, con 1.314.398 sociedades, lo que no hace totalmente diferentes a aquellos países a los que queremos imitar y que disponen de una legislación laboral adaptada a las grandes compañías y que aplicada en un entorno de micro y pequeña empresa produce unos resultados nefastos y que lamentablemente hemos podido comprobar en estos cuatro años.

La siguiente tabla, ofrece la información relativa al total de contratos realizados anualmente en España, haciendo referencia a su tipología, (indefinida y temporal) en el periodo 2004 – 2016.

AÑO	TOTAL CONTRATOS		INDEFINIDOS			TEMPORALES			TOTAL AFILIACION S.S.		
	DATOS ABSOLUTOS	VAR. ANUAL	DATOS ABSOLUTOS	% SOBRE TOTAL	VAR. ANUAL	DATOS ABSOLUTOS	% SOBRE TOTAL	VAR. ANUAL	REGIMEN GENERAL	REGIMEN AUTONOMOS	TOTAL ULTIMO DIA AÑO
2004	16.350.784		1.419.718			14.931.066					
2005	17.164.965	4,98%	1.542.838	8,99%	8,67%	15.622.127	91,01%	4,63%	13.706.569	4.449.613	18.156.182
2006	18.526.772	7,93%	2.177.245	11,75%	41,12%	16.349.527	88,25%	4,66%	14.338.759	4.431.500	18.770.259
2007	18.622.108	0,51%	2.220.384	11,92%	1,98%	16.401.724	88,08%	0,32%	14.719.806	4.475.949	19.195.755
2008	16.601.237	-10,85%	1.902.605	11,46%	-14,31%	14.698.632	88,54%	-10,38%	13.862.376	4.443.237	18.305.613
2009	14.021.837	-15,54%	1.312.414	9,36%	-31,02%	12.709.423	90,64%	-13,53%	13.275.386	4.364.632	17.640.018
2010	14.417.150	2,82%	1.228.214	8,52%	-6,42%	13.188.936	91,48%	3,77%	13.161.364	4.316.731	17.478.095
2011	14.433.232	0,11%	1.110.163	7,69%	-9,61%	13.323.069	92,31%	1,02%	12.816.948	4.294.844	17.111.792
2012	14.240.991	-1,33%	1.432.976	10,06%	29,08%	12.808.015	89,94%	-3,87%	12.611.880	4.227.923	16.839.803
2013	14.792.614	3,87%	1.134.949	7,67%	-20,80%	13.657.665	92,33%	6,63%	11.926.982	4.331.060	16.258.042
2014	16.727.089	13,08%	1.350.331	8,07%	18,98%	15.376.758	91,93%	12,59%	12.262.304	4.389.580	16.651.884
2015	18.576.280	11,06%	1.509.165	8,12%	11,76%	17.067.115	91,88%	10,99%	12.730.510	4.450.080	17.180.590
2016 (ENE-JUL)	11.310.079		993.143			10.316.936					

Fig.14 Evolución contratos y afiliación. Elaboración propia. Fte. Ministerio de empleo y S.S.

Para entender la situación del empleo en nuestro país y sus consecuencias, no solamente es importante tener en cuenta la disminución NETA de empleo que se ha producido y que se mantiene en el millón de trabajadores, en cuanto la afiliación al régimen general de la seguridad social, que es la de mayor importancia para el sector que nos ocupa, sino también la temporalidad y parcialidad de los contratos.

Escuela Universitaria  
de Turismo

Los últimos datos proporcionados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social son:

12 de agosto de 2016

RESUMEN ÚLTIMOS DATOS			
Estadísticas y variables básicas	Dato del último periodo	Variaciones sobre igual periodo año anterior	
		Absolutas	En porcentaje
<b>@ CONTRATOS REGISTRADOS (Miles)</b>	<b>Enero-Julio 16</b>		
<b>@ Total</b>	<b>11.310,1</b>	<b>738,1</b>	<b>7,0</b>
Contratos indefinidos	993,1	109,6	12,4
Contratos temporales	10.316,9	628,5	6,5
A tiempo completo	7.252,1	443,0	6,5
A tiempo parcial	4.058,0	295,1	7,8

Fig.15 Contratos registrados de enero a julio 2016. Fte. Ministerio de empleo y S.S.

Vemos que aunque el número de contratos absolutos realizados cada año se eleva, hasta una cifra que iguala a los mejores años, ante crisis, consiguiéndose con un aumento de 4 millones en el número de contratos sobre el año 2009, no se produce un aumento final de los contratados, debido al alto porcentaje de temporalidad, más de un 90% del total de contratos y por otra parte el dato de los contratos a tiempo

parcial, un 36% que oculta en muchos casos la posible sobre explotación de los trabajadores, además de la inestabilidad de ingresos, al depender estos del aumento o no de las horas extraordinarias que se produzcan y se cobren durante cada mes.

#### **4.1. La reforma laboral y sus claves**

El primer paso fue el Real Decreto-Ley 3/2012, de 10 de Febrero, de Medidas Urgentes para la reforma del mercado laboral, (BOE 11/02/2012), donde aparece un nuevo concepto la "flexiseguridad" (AGETT, 2009), donde se aumenta la flexibilidad en el despido y también en la contratación.

Esta primera reforma, centra sus claves en:

- Ayudas a PYMES de menos de 50 trabajadores, mediante incentivos fiscales asociados a contratos de trabajo de tiempo indefinido.
- Ayudas para jóvenes desempleados entre 16 y 30 años, y también a mayores de 45 años que se encuentren desempleados y mujeres.
- Facilitar la movilidad funcional, dentro de la empresa, mediante la simplificación del sistema de clasificación profesional, que debía reflejarse en los nuevos convenios, cosa que hasta hoy no se ha producido.
- Facilitar el descuelgue del Convenio Colectivo en vigor priorizando los convenios colectivos de ámbito empresarial.
- Supresión de autorización administrativa para la suspensión del contrato o reducción de jornada por causas económicas, técnicas, organizativas y de la producción o el despido colectivo.
- Fomento de los contratos para la formación y el aprendizaje.
- Posibilidad de realizar Horas Extraordinarias además de las complementarias, en los Contratos a Tiempo Parcial.
- Reducción del coste del despido para la empresa
- Indemnización por despido improcedente de 33 días por año trabajado, con tope de 24 mensualidades.
- Supresión de los salarios de trámite, salvo en la readmisión

Es de destacar la introducción que se plasma en el Real Decreto /2012, la cual es interesante tenerla presente, donde por una parte se hace hincapié al momento económico tan problemático que se está viviendo:

*"La crisis económica que atraviesa España desde 2008 ha puesto de relieve las debilidades del modelo laboral español. La gravedad de la crisis actual no tiene precedentes. España ha destruido más empleo, y más rápidamente, que las principales economías europeas. Los datos de la última Encuesta de Población Activa describen bien esta situación: **la cifra de paro se sitúa en 5.273.600 personas, con un incremento de 295.300 en el cuarto trimestre de 2011 y de 577.000 respecto al cuarto trimestre de 2010. La tasa de paro sube en 1,33 puntos respecto al tercer trimestre y se sitúa en el 22,85%. La destrucción de empleo ha sido más intensa en ciertos colectivos, especialmente los jóvenes cuya tasa de paro entre los menores de 25 años alcanza casi el 50%.**"*

Y por otra parte se ofrece como salvación de nuestra economía:

*"Este real decreto-ley pretende crear las condiciones necesarias para que la economía española pueda volver a crear empleo y así generar la seguridad necesaria para trabajadores y empresarios, para mercados e inversores."*

Vemos un efecto perverso y que provocó un fomento directo del trabajo precario teniendo que ser modificado por el Real Decreto-ley 16/2013, de 20 de diciembre, por una parte sobre los contratos temporales, para la formación y por otra y de máxima importancia la posibilidad de realizar horas extraordinarias en los contratos a tiempo parcial en la que el empresario queda obligado a realizar un registro de la jornada de los trabajadores a tiempo parcial día a día y a totalizarla mensualmente, entregando copia al trabajador, junto con el recibo de salarios, del resumen de todas las horas realizadas en cada mes, tanto las ordinarias como las complementarias .

Esta fórmula es perfecta para "acabar" con el paro, al menos estadísticamente, al igual que lo fue el computar como trabajadores a los parados en formación, ya que permite contratar a dos personas en donde anteriormente solo trabajaba una y cobrando la suma de los dos menos que el primero, ocultándose a la seguridad social los importes que el empresario desee, tanto es así que hasta este año 2016, en el que han comenzado las inspecciones, ha sido un agujero de fraude y un modo de obligar al trabajo que realice más horas de las que aparecen en su contrato sin cobrarlas o sin que le aparezcan en nómina y los beneficios sociales que esto conlleva a largo plazo.

Durante 2016, la inspección de trabajo de la seguridad social, solo en Madrid, tiene previsto realizar 59.684 actuaciones, (2015, Blog Hostelería Madrid), realizadas estas por 190 funcionarios, en donde se inspeccionará el cumplimiento de la relación laboral, centrándose especialmente en los contratos temporales, la discriminación por género y las condiciones de trabajo, así como el empleo sumergido.

Por fin durante este verano de 2016, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, parece que va a ponerse serio con el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte del empresario, el cual a raíz de los cambios legislativos habidos desde febrero 2012, ha encontrado la puerta abierta a la puesta en práctica de reducciones de costes basadas en el aumento de horas trabajadas y no pagadas apoyándose por una parte en la contratación temporal y por otra en la situación de desempleo existente, que fuerza a los trabajadores a la aceptación de condiciones de trabajo que hace años no se veían en España, todo ello bajo la excusa de la competencia en costes para poder satisfacer las necesidades de un consumidor económicamente más débil pero que quiere seguir consumiendo.

La instrucción 3/2016 de la inspección de trabajo pone el dedo en la llaga en el problema creado hace 4 años, al abrir la mano en la flexibilidad horaria de los contratos, que lleva permitiendo el alargamiento de jornadas y la ocultación de horas extras pagadas y no pagadas lo que conlleva un triple perjuicio, sobre el trabajador, ya que se ve obligado a realizar horas extras de manera fraudulenta sin seguridad de cobro y sin que estas aparezcan en su nómina, pero que a su vez son fácilmente legalizables por el empresario en caso de inspección, sobre el mercado de trabajo, que se ve reducido al no necesitar contratar más personal, ya que el existente realiza más horas de las debidas o acordadas en el contrato y sobre las arcas públicas, tanto de hacienda como de seguridad social, al no recibir la parte correspondiente de las horas no pagadas o pagadas en negro.

Se está produciendo por la inspección de trabajo, un control de la normativa de seguimiento del registro de las horas realizadas, en aquellos sectores que más fácilmente pueden utilizar la flexibilidad horaria de contratos para defraudar como es el caso de la hostelería y los hoteles, las actividades sanitarias, talleres de reparación, industria manufacturera y comercio.

La actuación inspectora, se centra en cuatro puntos inicialmente: comprobación del máximo permitido de horas extras según los contratos existentes, su real remuneración y cotización, el registro obligatorio diario de las jornadas realizadas por cada

trabajador, el cual debe firmar el libro/hoja de horas, diariamente, siendo este el punto más polémico de las visitas.

Se calcula por parte de la seguridad social, en base a la encuesta de población activa (EPA) que durante 2015 la mitad de las horas extras realizadas o bien no se declararon o bien no se pagaron, eludiendo con ello su cotización a la seguridad social lo que supone entre un 14% o un 28,3% dependiendo su tipología, e independientemente de que estas se paguen con descansos, ya que cotizan de igual forma.

La evaluación numérica del dato, ofrece una cifra más que importante, ya que dejan de cotizar o pagar 3,5 millones de horas extras a la semana lo que equivaldría a la creación de 156.300 nuevos empleos a tiempo completo.

Es importante tener presente la estructura empresarial de nuestro país, formada histórica y principalmente por empresas de menos de 50 trabajadores, para entender el fenómeno del aprovechamiento fraudulento de la legislación sobre contratos temporales, ya que cuanto más pequeña es la empresa, más sencillo es eludir las obligaciones fiscales y precisamente en nuestro país, la estructura empresarial claramente está fundamentada en la microempresas de 1 a 10 trabajadores o de hasta 50 trabajadores.

## Escuela Universitaria de Turismo

**NÚMERO DE EMPRESAS EN EL RÉGIMEN GENERAL CON TRABAJADORES A FIN DE MES (1)**  
Código de Cuenta de Cotización

	1 TRABAJADOR	DE 2 A 5 TRAB.	DE 6 A 50 TRAB.	DE 51 A 100 TRAB.	DE 101 A 500 TRAB.	MAS DE 500 TRAB.	TOTAL
<b>SERIE HISTÓRICA DE LOS MESES DE JUNIO</b>							
<b>2009</b>	578.407	580.835	320.729	19.334	13.471	2.001	<b>1.514.777</b>
<b>2010</b>	564.176	571.127	309.738	18.928	13.231	1.989	<b>1.479.189</b>
<b>2011</b>	557.646	561.509	300.379	18.590	13.043	1.991	<b>1.453.158</b>
<b>2012</b>	560.098	546.815	285.422	17.668	12.631	1.944	<b>1.424.578</b>
<b>2013</b>	559.565	533.110	273.837	16.859	12.281	1.894	<b>1.397.546</b>

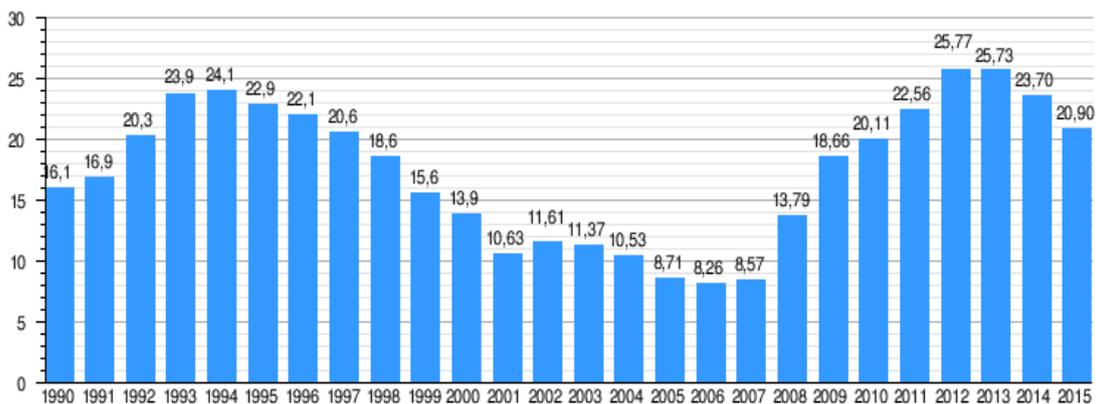
**Fig.16 Serie histórica de junio de 2009 a 2013 de distribución de contratos por número de trabajadores de la empresa. Fte. Ministerio de empleo y S.S.**

	1 TRABAJADOR	DE 2 A 5 TRAB.	DE 6 A 50 TRAB.	DE 51 A 100 TRAB.	DE 101 A 500 TRAB.	MAS DE 500 TRAB.	TOTAL
SERIE HISTORICA JUNIO							
2014	573.232	541.893	277.048	17.081	12.392	1.904	1.423.550
2015	589.573	555.748	288.682	17.737	12.837	1.986	1.466.563
2016	587.619	564.409	301.568	18.151	13.342	2.061	1.487.150

**Fig.17 Serie histórica de junio de 2014 a 2016 de distribución de contratos por número de trabajadores de la empresa. Elaboración propia. Fte. Ministerio de empleo y S.S.**

Si unimos la estructura empresarial española, con el nivel de paro registrado, que obviamente no contempla a todas aquellas personas que o bien se han marchado de España o bien no se han apuntado al paro por considerar que no les aporta nada para su situación, ya que las prestaciones por desempleo se han reducido a la mitad, podemos entender el aumento de desequilibrio de poder en cuanto la negociación salarial y de horas trabajadas, habido durante estos años, el cual se ha visto favorecido por una legislación flexible en la que durante cuatro años no ha existido un control real de la misma, por lo que su aplicación fraudulenta y previsible, ha permitido generar un deterioro muy peligroso de los derechos laborales existentes hasta el 2011, con los que se pudo disfrutar de épocas con un paro del 8% (2005-2007) muy lejos de los niveles superiores al 25% del 2012 y muy lejos de los niveles actuales que nos hacen retroceder 20 años.

**Evolución de la tasa de desempleo en España**



**Fig.18 Serie histórica de paro registrado de 1990 a 2015. Fte. Instituto nacional de estadística.**

## **4.2. El convenio laboral de hostelería**

Uno de los pocos temas que benefician al trabajador del sector de hostelería es la existencia de convenio, el cual ha cumplido sus 20 años de existencia, ya que el primero fue firmado en Madrid el 13 de junio de 1996, con una vigencia de cuatro años.

El acuerdo laboral estatal de hostelería, que se encuentra en vigor actualmente es el llamado ALEH V, el cual fue firmado el día 15 de mayo de 2015, y en vigor hasta el 31 de diciembre de 2019.

Este acuerdo, según su literalidad, obliga y es de aplicación a las empresas y a los trabajadores y trabajadoras del sector de hostelería.

“Se incluyen en el sector de hostelería las empresas, cualquiera que sea su titularidad y objeto social, que realicen en instalaciones fijas o móviles, ya sea de manera permanente, estacional o temporal, actividades de alojamiento de clientes en hoteles, hostales, residencias, viviendas comercializadas con fines turísticos, apartamentos que presten algún servicio hostelero, balnearios, albergues, pensiones, moteles, alojamientos rurales, centros de camping y, en general, todos aquellos establecimientos que presten servicios de hospedaje a clientes; asimismo, se incluyen las empresas que presten actividades de servicio de comida y bebida para su consumo por el cliente, en restaurantes, catering, comedores colectivos, cadenas de restauración moderna; locales de comida rápida: pizzerías, hamburgueserías, bocadillerías, creperías; cafés, bares, cafeterías, cervecerías, tabernas, freidurías, chiringuitos de playa, pubs, terrazas de veladores, quioscos, cruasanterías, heladerías, chocolaterías, locales de degustaciones, salones de té, «cibercafés», gastrobares, kebabs, ambigús, salas de baile o discotecas, cafés-teatro, tablaos, billares y salones recreativos, así como los servicios de comidas o bebidas en casinos de juego y bingos.

La citada relación no es exhaustiva, por lo que es susceptible de ser ampliada o complementada con actividades no incluidas en ella que figuren en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas actual o futura. La inclusión, en su caso, requerirá pacto previo de la Comisión negociadora de este Acuerdo”.

Es fácil deducir de lo anterior, en base a su amplitud de ámbito funcional, la importancia que este convenio tiene para el sector del turismo y sus trabajadores, ya que en el acuerdo, se ajustan las normas que deben ser respetadas a nivel estatal, y

que no pueden ser negociadas en ámbito distintos como: la estructura de la negociación colectiva; clasificación profesional; movilidad y polivalencia funcional; promoción profesional; periodo de prueba; contratos formativos; formación profesional en el ámbito estatal; régimen disciplinario laboral; normas mínimas en materia de prevención de riesgos laborales en el ámbito estatal; solución autónoma de conflictos laborales en el ámbito estatal; y subrogación empresarial en el subsector de colectividades dejándose abierto el tema de la remuneración y la cuantía salarial, así como la estructura del salario, para que esta se determine de conformidad a lo establecido en el artículo 26.3 del Estatuto de los Trabajadores, mediante la negociación colectiva de ámbito territorial inferior, autonómica o provincial.

Su vigencia es quinquenal actualmente y durante el periodo de vigencia, se continúan las negociaciones que darán lugar al nuevo acuerdo, el anterior acuerdo fue firmado en Madrid el día 21 de julio de 2010, siendo el resultado de dar forma acordada al marco de trabajo regulador del sector, que durante diez capítulos reguló las materias siguientes: disposiciones generales; clasificación profesional; periodo de prueba del contrato de trabajo; contratos formativos; formación profesional; régimen disciplinario laboral; solución extrajudicial de conflictos laborales; igualdad efectiva de mujeres y hombres; prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo; y subrogación convencional en el subsector de colectividades y restauración social y garantías por cambio de empresario, más cuatro anexos.

Al presente ALEH V de día 15 de mayo de 2015, se le incorporan en un texto refundido las regulaciones pactadas durante el desarrollo del periodo de negociación continúa desarrollado durante la vigencia del ALEH IV, que ya se han referido anteriormente, y asimismo se llevan a cabo ajustes en su articulado, concretamente en la definición del ámbito funcional y en el régimen disciplinario, derivados de la necesidad de adecuar su regulación para dotarla de mayor coherencia. También se modifica el capítulo sobre los contratos formativos, con la finalidad de recoger la nueva regulación legal que afecta a los mismos.

Respecto a su contenido, el nuevo ALEH V, refleja los cambios habidos en la legislación, pero manteniendo el interés y facilitando la negociación colectiva y la continuidad de los convenios colectivos sectoriales, exponiendo en el mismo, la regulación de la estructura de la negociación colectiva del sector.

En el convenio se regulan con exactitud las obligaciones mínimas del empresario con el trabajador, al respecto de horas totales de trabajo anual, remuneración por puesto de

trabajo y funciones, días de descanso semanal y días de fiesta abonable, especificando con claridad el modo especial de disfrute, al ser este un sector en el que todos los días de la semana, del mes y del año, son laborables, lo que implica que los 14 festivos anuales, deben de verse contemplados bien en los turnos de trabajo o bien en remuneración compensatoria .

Este nuevo convenio, recoge el nuevo concepto de Áreas funcionales y Grupos profesionales, con el fin de facilitar el enclavamiento del trabajador en el nivel salarial correspondiente, así como delimitar más correctamente sus funciones directas y al mismo tiempo incorporar el nuevo marco de flexibilidad funcional vigente, tanto ordinaria como extraordinaria.

Las áreas funcionales se conforman en seis, siendo estas, según indica el ALEH V, las siguientes:

1. Área funcional primera: servicios de venta de alojamiento y derivados, atención, acceso-salida y tránsito de clientes, facturación y caja, telecomunicaciones, administración y gestión en general.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Área funcional quinta: servicios de conservación y mantenimiento de maquinaria e instalaciones, trabajos adicionales de la actividad principal, reparaciones de útiles y elementos de trabajo, conservación de zonas e inmuebles.
6. Área funcional sexta: servicios de ocio, deporte, animación, esparcimiento y relax, así como servicios termales, belleza, salud y similares, prestados directamente por las empresas de hostelería con carácter complementario a la actividad principal hostelera.

## 5. CAPÍTULO 3: LOS ABUSOS LABORALES EN EL SECTOR TURÍSTICO

El sector servicios y el comercio, es en donde se encuentran las actividades asociadas al turismo, encontrándose entre ellas como principal sector, la hostelería, (restauración y alojamiento), que son las actividades en las que más se está notando el abuso laboral, estando además situadas como hemos visto en la parte salarial más baja entre todos los sectores productivos nacionales, lo cual, es fruto tanto por una parte de los cambios legislativos realizadas en aras de fomentar el empleo que permiten tanto la flexibilidad funcional como la horaria en base a los contrato a tiempo parcial como el propio ambiente de crisis, el cual propicia y genera la incertidumbre laboral que estamos manteniendo durante ya casi 10 años.

Muestra de ello nos la da la Encuesta Anual del Coste Laboral (EACL) que realiza el instituto nacional de estadística y que durante estos años, constata como el sector de hostelería es el que menor coste laboral tiene por mes y el alto número de trabajadores que existen a tiempo parciales en nuestro país, que rondan el 16% de los ocupados lo que supone un total de personas cercano a los 3 millones.

<b>Coste total bruto por trabajador durante 2015</b>	
	<b>Euros</b>
D-. Suministro de energía eléctrica, gas, vapor, aire ac.	76.663,92
K-. Actividades financieras y de seguros	60.365,62
B-. Industrias extractivas	47.825,79
J-. Información y comunicaciones	44.499,84
O-. Administración pública, defensa, Seguridad Social	36.664,06
C-. Industria manufacturera	35.954,05
M-. Actividades profesionales, científicas y técnicas	35.886,37
E-. Agua, saneamiento, residuos y descontaminación	33.814,71
Q-. Actividades sanitarias y de servicios sociales	32.633,06
H-. Transporte y almacenamiento	32.130,73
F-. Construcción	31.843,30
<b>Total de actividades</b>	<b>30.857,31</b>
P-. Educación	29.177,77
L-. Actividades inmobiliarias	26.973,13
G-. Comercio; reparación de vehículos y motocicletas	26.316,86
R-. Actividades artísticas, recreativas, entretenimiento	21.350,67
S-. Otros servicios	21.323,55
N-. Actividades administrativas y servicios auxiliares	21.170,27
I-. Hostelería	18.729,36

**Fig.19 Coste laboral bruto anual por sector y trabajador en 2015. Fte. Instituto nacional de estadística.**

En esta última encuesta del INE, difundida en julio del presente año y que hace referencia al pasado año 2015, vemos como se mantiene el sector de Hostelería como el de menor coste, situándose en 18.729,36 euros anuales, muy lejos del sector de la energía que es el mejor pagado y que alcanza los 76.663,92 euros lo que supone cuatro veces más que este.

### **5.1. Las horas extras no pagadas:**

Como abuso más habitual, nos encontramos con la realización de horas extras no remuneradas, la cuales se dan tanto en la contratación a tiempo parcial como completo, según los datos de la encuesta de población activa, durante el año 2015, se produjeron una media de 6,3 millones de horas extras a la semana, de las cuales 3,5 no fueron pagadas y compensadas con descanso, lo que supone el 56% de las horas extras realizadas el pasado año, dato muy superior al del 2008, en el que solo fueron el 39% de las horas extras las no pagadas.

Según estudios del gabinete técnico de Comisiones Obreras (CCOO), durante estos años de crisis se han reducido las horas extras, que han bajado más que el empleo, pero su reducción, se ha centrado en las horas extras no pagadas, siendo significativo ver como con dos millones menos de trabajadores, se siguen realizando un volumen similar de horas extras no pagadas, mientras se reducen a la mitad, las horas extras pagadas.

El sector de servicios es con diferencia en el que más horas extras se realizaron el pasado año, siendo estas, tres de cada cuatro horas extra del pasado año, de las cuales, el 60% fueron no pagadas.

Como comparación, el mayor número de horas extra pagadas por persona asalariada se da en la sanidad con 12,8 horas/persona, mientras que las no pagadas se dan más en la hostelería con 12,5 horas/persona no pagadas.

Es una constante de las noticias referentes al sector, la denuncia del fraude en las horas realizadas y efectivamente pagadas, desde el Jefe de la Inspección de trabajo de Murcia, se denunciaba en agosto de este año, que dos de cada cinco contratos a tiempo parcial firmados en la región de Murcia, eran fraudulentos, ya que de 619 contratos analizados, 241 terminaron con expediente abierto por incrementos de jornada del 38%, indicando al mismo tiempo que es un fenómeno generalizado y especialmente en los sectores de hostelería y comercio.

Estos contratos en los que se refleja una jornada de 4 horas diarias por 500 euros realmente están ocultando jornadas de 8 a 10 horas por el mismo sueldo.

Aunque la Comunidad de Aragón, se encuentra según la encuesta de costes laborales del INE, a la cabeza de horas extras pagadas, también se siguen realizando un número importante de horas extras no pagadas, es por ello que los 50 inspectores de trabajo, están centrando durante este mes de agosto de 2016, su actividad inspectora en 282 empresas correspondientes a los sectores de comercio y hostelería, que son los más proclives a la realización de horas extras no pagadas.

La empresa de recursos humanos, RANDSTAD, en su último informe de junio 2016, realizado en base a los datos ofrecidos desde el Instituto Nacional de Estadística (INE) por medio de la Encuesta Trimestral de Costes Laborales, nos revela que los asalariados españoles, realizaron en el año 2015, más de 126 millones de horas extraordinarias remuneradas las cuales después tener una tendencia descendente que comenzó en el año 2008 vuelven a crecer desde el año 2013, hasta alcanzar la cifra actual, lo cual es considerado como perjudicial al suponer una reducción de la productividad por el exceso de la carga de trabajo soportada.

La información de la INE, no indica que el total de horas extras realizadas durante 2015 son más de 327 millones de horas, lo que nos indica por diferencia que un mínimo de 200 millones de horas no se pagan, fruto de lo cual no solo las condiciones de vida del trabajador van degradándose, sino también su fortaleza psicológica, que se encuentra sometida a la necesidad de mantener un trabajo, ya que en el caso de no aceptar estas condiciones del todo punto "Low Cost" se arriesga a perder el empleo en unas circunstancias de alta tasa de paro y de bajada de las prestaciones sociales.

## **5.2. Las ETT y las empresas de servicios**

Se considera una Empresa de Trabajo Temporal (ETT), aquella que suministra a otra tercera un perfil de trabajadores determinado y necesario para la producción de esta tercera, sin que los trabajadores se incorporen a la plantilla de la empresa contratante, siendo la ETT, la que asume el pago, las vacaciones o las bajas de los trabajadores.

Este contrato se denomina de puesta a disposición y obliga a que este celebrado en los mismos supuestos y bajo las mismas condiciones que los que la empresa cliente contrataría a ese mismo perfil de trabajadores, según indica el artículo 15 del estatuto de los trabajadores.

Una empresa de servicios o multiservicios (EMS) en cambio, aporta el personal necesario para realizar un servicio concreto además del material y las herramientas para realizarlo, sin necesidad de aplicar las condiciones laborales de las empresas cliente ya que por su multiplicidad de actividades no están acogidas los convenios sectoriales, trabajando bajo convenio de empresa que esta habitualmente referenciado al salario mínimo interprofesional (SMI).

Esto ha dado lugar a una picaresca retorcida, ya que las EMS, no solo están contratando directamente, sino que su contratación con intermediación de una ETT ha ido en aumento al igual que la formación de sociedades EMS, pertenecientes a grupos empresariales a las que pertenecen tanto una ETT como una empresa cliente, de forma que en el trasfondo lo que se está produciendo, es un medio "legal" para tergiversar el contrato de cesión de trabajadores, que obliga a aplicar el convenio de cada sector cliente por un convenio basado en el SMI que obviamente resulta mucho más interesante para la empresa cliente.

Esta picaresca, se encuentra muy especialmente en la funcionalidad profesional de las camareras de piso, consiguiendo de esta forma reducir los hoteleros, los costes de uno de sus servicios principales, la limpieza de habitaciones y zonas comunes, y perjudicando con ello al trabajador con una reducción de aproximadamente 300 euros mensuales, lo que supone un 25% de su sueldo en el caso de ser contratado por el hotel, que si que esta acogido a convenio como hemos visto.

La Comunidad Valenciana, desde la Dirección General de Trabajo y Seguridad Social, durante el presente verano de 2016, impulsa una campaña inspectora, para detectar la explotación de las camareras de piso en los hoteles de la comunidad.

### **5.3. La especial situación de las camareras de piso**

Dentro de este capítulo de abusos laborales, es de especial atención el caso de las camareras de piso, que por una parte viene siendo denunciado constantemente por la presión en cuanto al número de horas realizadas y por otra por la subcontratación irregular de los trabajadores a empresa EMS, pero que llega mucho más lejos, que el simple hecho de una remuneración injusta o ilegal, debido a la dureza del trabajo y lo que esta supone para la salud de los trabajadores.

Diferentes colectivos constantemente denuncian estos hechos y sus picarescas, como la contratación por seis huiras, con lo que no se tiene derecho a la parada para comer

y se debe cumplir con la ratio de habitaciones asignado bajo pena de despido, que suele oscila entre 25 y 30 habitaciones por jornada de las cuales la mitad son repasos y la otra mitad completas por salida del huésped, además de la limpieza de pasillos, escaleras y otras estancias.

Esta carga física hace que, según datos del sector, más del 70% de ella deban medicarse para soportar los dolores musculares que su trabajo les ha producido y poder de esta forma soportar la jornada laboral.



**Presentación del Libro**

SEMANA DE ACCIÓN MUNDIAL PARA EL PERSONAL DE PISO EN EL SECTOR HOTELERO

**Presentación en Barcelona del libro "Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral"**  
Icaria Editorial, Barcelona, 2015

Lugar: CENTRE CIVIC PATI LLIMONA (c/ Regomir 3, Barcelona)

Día: Jueves 5 de noviembre 2015

**PROGRAMA**

**10:00.-** Inscripción a la Jornada.

**10:30.-** Rueda de prensa.

**11:00.- Saludo y bienvenida** por parte de los Secretarios Generales de la Federación de Servicios para la Movilidad y el Consumo de UGT Cataluña, **Joan Piqué**, y de la Federación de Servicios de CCOO de Cataluña, **Luis Jiménez**.

**11:10.- Mesa Institucional:** **Gala Pin**, Concejala de Ciutat Vella del Ayuntamiento de Barcelona. **Miguel Ángel Cilleros**, Secretario General de la Federación de Servicios para la movilidad y el consumo de UGT.

**12:30.- Presentación del libro** por su autor, **Ernest Cañada**, coordinador de Alba Sud y colaborador de la Rel-UITA, acompañado de tres representantes sindicales entrevistadas en el libro: **Eulalia Corralero** (Lloret de Mar), **Pepi García** (Málaga) y **Soledad Castro** (Mallorca).

**14:00.-** Debate

**14:30.-** Clausura

Convocan: **CCOO servicios**, **UGT**, **SMC** (Servicio para la Movilidad y el Consumo)

Patrocinan: **ALBA SUD** (investigació i comunicació per al desenvolupament)

**Fig.20 Presentación del libro "Las que limpian los hoteles" y jornada de debate del estado del problema.**

Tan importante y llamativo es este problema, que ha sido puesto encima de la mesa no solo por el colectivo y por los sindicatos, sino que se está produciendo un cambio en su estado de tradicional invisibilidad, publicando libros, desarrollando conferencias, traspasando fronteras, todo ello debido a haber sobrepasado los límites que estos trabajadores son capaces de soportar y que actualmente están poniendo en peligro su salud física y psíquica.

Las demandas de las camareras de piso han llegado al congreso de los diputados (Publicaciones CCOO, 2016), en el mes de abril del presente año donde se presentó el documento con las mejoras solicitadas para el sector, siendo a modo de resumen lo siguiente:

- Control de la legalidad de las empresas subcontratadas en los hoteles
- Revisión del catálogo de enfermedades profesionales, especialmente los trastornos musculo esqueléticos.
- Posibilidad de una rebaja en la edad de jubilación
- Reforzar las acciones preventivas, según Ley de Salud laboral y Prevención de Riesgos
- Reforzar la inspección laboral
- Derogación de la legislación laboral y la flexibilidad de contratos a tiempo parcial
- Reducción de la temporalidad injustificada.

Todo ello está tratando de conseguir la dignificación del trabajo de camarera de piso y evitar que se tengan que producir acciones de protesta como la habida en el Hotel Barceló Sancti Petri de Cádiz, en las que se llegó a realizar una concentración a sus puertas, para dar fin al abuso por parte de la externalización de los servicios hacia una EMS, llegándose a un acuerdo el pasado 18 de agosto de 2016, en las que el hotel accedía a volver a contratar directamente el servicio y cesarían a cambio las concentraciones a sus puertas que se llevaban produciendo desde el pasado mes de julio.



**Fig.21 Concentración frente al hotel Barceló Sancti Petri de Cádiz Fte: Albasu.org.**

Estos movimientos se están produciendo por toda España, no solamente en Cádiz, ya que es un denominador común del trabajo de este colectivo, que se ve forzado a límites insoportables, soportando por medio de argucias laborales y miedos a despido, un pago por su trabajo inferior a 2 euros por habitación, aumentándose cada día más el número de esta y no consiguiendo llegar en la mayor parte de los casos a los 1.000 euros mensuales de salario.

En Canarias y en Tenerife en particular, la denuncia es similar donde denuncian que la realización constante de 20 a 25 habitaciones en una jornada de 8 horas no se puede soportar, protestas que ha permitido conseguir que la patronal del sector Ashotel, haya reconocido que existe un problema de salud que debe ser solucionado ya que no es posible las bajas que constantemente se están produciendo y que constatan un hecho.

#### **5.4. Otros colectivos en igual situación de abuso**

No solo las camareras de piso sufren de abusos laborales, ya que este problema es una dinámica del sector, en el que se trabaja con unas responsabilidades, se cotiza por otras y no se paga la mitad de lo trabajado.

Hay testimonios continuados que aportan una triste realidad sobre el trabajo y la explotación en el sector que más oportunidades de crecimiento tiene hoy en España y que puede ser el único camino para muchos jóvenes de este país.

En la página web, abusospatronales.es, encontramos testimonios de camareros y cocineros, con contratos de media jornada, trabajando diez horas durante seis días a la semana.

Aunque es habitual y lógico por la experiencia que buscan, tanto de la cocina como del entorno de trabajo, que cocineros experimentados y que desean llegar a ser grandes chef, se pegan por trabajar de "stagiaires" (becarios), gratis o casi gratis, en los restaurantes de los chefs más mediáticos, como David Muñoz, Berasategui o Josep Roca, esto no tiene nada que ver con que cocineros y camareros sufran de precariedad en sus puestos de trabajo, en restaurantes de todos los niveles.

Los puestos de trabajo como jefe de cocina con contrato de ayudante y 60 horas semanales, que después de cambiar y mejorar la carta, de realizar los escandallos lo despiden por quejarse cuando cobran la mitad de lo acordado. Los trabajos de cocinero o camarero en restaurante con más de 10 horas diarias y contrato de 2, en donde te pagan como mucho 1.000 euros, aunque seas el cocinero jefe es lo habitual, al igual que el despido automático, si por desgracia tienes bajas o heridas incluso por la propia inseguridad de la cocina, entre otros abusos, solamente justificados por el axioma "la hostelería es así".

Además de todo lo anterior, también encontramos la propia discriminación por sexo, pero a niveles descarados como los que da fe la sentencia del juzgado número 1 de Málaga del 2003, respecto al bar Siroco de Málaga, donde todas las mujeres tenían contrato a tiempo parcial aunque su jornada fuera completa y los 12 hombre de plantilla en cocina estaban a tiempo completo.

## **5.5. Una solución a la americana**

La puesta en marcha por parte del sindicato americano Unite Here, basada en las nuevas tecnologías que permite a los clientes elegir los establecimientos en base a la información sobre sus condiciones laborales.



Fig.22 Logo de FAIR HOTEL.ORG Fte: fairhotel.org.

**Unite Here**, es un sindicato de **Estados Unidos** y **Canadá** que se fundó en el año 2004, fruto de la unión de dos históricas organizaciones, Here y Unite, con presencia en hoteles, salas de juego, restaurantes, lavanderías, transportes, aeropuertos, textiles, manufactura y distribución.

Con 270.000 miembros que en su mayoría son mujeres y personas de color, con una importante base en la inmigración., y que gracias a la organización y la movilización sindical las trabajadoras y trabajadores de hoteles, que tradicionalmente han ganado bajos salarios, han logrado mejorar sus retribuciones.

Las diferencias de salario son notables, una camarera de piso donde no tiene presencia el sindicato, es de 8,50 dólares la hora y donde este está presente es de 18,04 dólares al igual que el número de habitaciones a limpiar en el primero es de 30 y en el segundo de 16.

Una aplicación para ordenador ([www.fairhotel.org](http://www.fairhotel.org)) y una app para móviles, permite seleccionar los hoteles por su grado de responsabilidad social, poniendo de relieve, la importancia que la imagen y la opinión de los clientes tiene para el sector. Desde la web se penaliza a aquellos hoteles en los que se violan los derechos laborales, se encuentran en huelga o están pendientes de juicios laborales.

Las nuevas tecnologías, no solo van a servirnos para encontrar el hotel más barato donde alojarnos, sino también aquel donde los trabajadores realizan su trabajo en condiciones dignas lo que equivale a una garantía de mejor atención en todos los niveles.

Este formato de calificación, de hoteles, incide sobre un problema generalizado y al mismo tiempo ejerce encamina la solución, dentro de las organizaciones sindicales, las cuales no solo salen reforzadas en cuanto calidad de servicios, sino también en cuanto su imagen social.

## **6. CAPÍTULO 4: LAS NUEVAS TECNOLOGIAS Y LAS CONSECUENCIAS EN EL EMPLEO**

Hace muchos años que el discurso de la sustitución de los hombres por las maquinas esta encima de la mesa al igual que el perjuicio que esto representa sobre la oferta de puestos de trabajo y sobre la valoración del trabajo humano, que pasa a competir con el realizado con una máquina, que obviamente trabaja 24x7, no tiene derechos laborales y no paga seguridad social, ventajas por todas partes.

Aunque los autómatas, precursores de los actuales robots, podemos encontrarlos desde épocas muy antiguas, con menciones en libros tan conocidos como La Ilíada y La Odisea y encontrando la existencia de los primeros sistemas autónomos desde los años 300 a.C., donde se han descubierto dispensadores de vino, pasando por el siglo V d.C., donde se data la ploma mecánica de Architas, o los trabajos de Heron de Alejandria en el año I d.C., que nos deja la "Pneumatica", aparatos mecánicos operados con aire o vapor, el tratado de los hermanos Banu Musa en Bagdad "el libro de los dispositivos ingeniosos" o Razzaz al Jazari en 1206 con "el libro del conocimiento de los dispositivos mecánicos ingeniosos".

En épocas más recientes siglos XV y XVI, tenemos en occidente la figura entre otras de Leonardo Da Vinci con sus múltiples inventos y en especial el León Mecánico que abría su pecho y mostraba el escudo de armas del rey.



**Fig.23 León Mecánico de Leonardo Da Vinci. Fte.santiagokoval.com**

Podríamos seguir con la historia de la robótica y de como esta se acerca poco a poco a las personas, incluso como la ciencia ficción nos deja sus leyes, en los relatos de Isaac Asimov, pero no es hasta que la robótica comienza a desplazar claramente al hombre en sus puestos de trabajo cuando apreciamos lo que está unida a la ambición empresarial, puede suponer para la destrucción y degradación de la oferta de trabajo humana en favor de la robotizada.

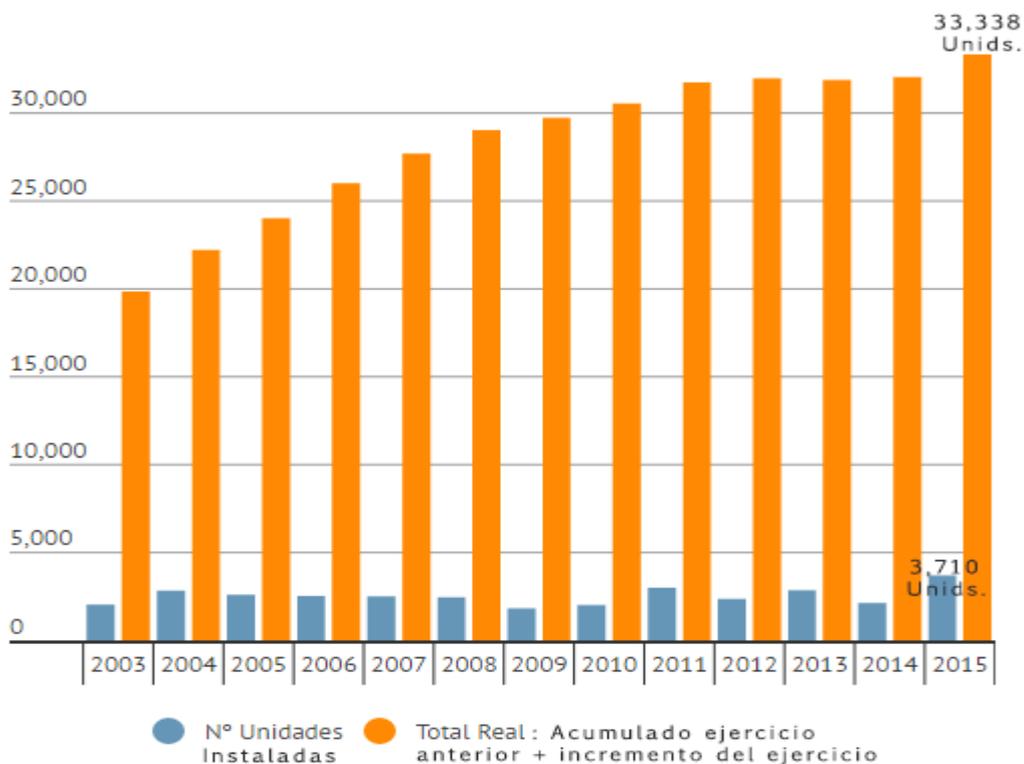
Podemos datar este momento en hace poco más de 50 años, en 1961 cuando General Motors utiliza su primer robot, para trabajos de soldadura, introduciéndose desde entonces la tecnología robótica no solo en la industria automovilística o manufacturera, sino también en múltiples facetas de nuestra vida.

La evolución del robot, se ha desarrollado generando diferentes familias de robots, las cuáles, han evolucionado de manera extraordinaria. Desde los modelos "manipuladores", destinados a trabajos sencillos y repetitivos que en muchos casos necesitaban una persona manejándolos, llegando al tele manejo, los modelos de repetición, diseñados para repetir una secuencia de movimientos ejecutados previamente por un operador humano, alcanzándose en esta familia de robots, la capacidad de relacionarse con el entorno y poder tomar decisiones en tiempo real o los robots de servicio fijos o móviles, destinados a realizar tareas no industriales como

cuidados médicos, educación, labores domésticas, agrícolas, submarinas o recoger muestras en la Luna.

La asociación española de robótica AER, nos deja una información clara sobre el interés que por la robótica demuestra la industria en nuestro país, donde el 50% de estos se utilizan en la industria automovilística y el resto en diferentes entorno industrial, siendo el año 2015 el año que más robots industriales han sido vendidos en nuestro país, 3.710 unidades, un 16% más que el año anterior, incrementando las unidades en el mercado en un 12%.

## Evolución del Parque de Robots en España [2003 - 2015]



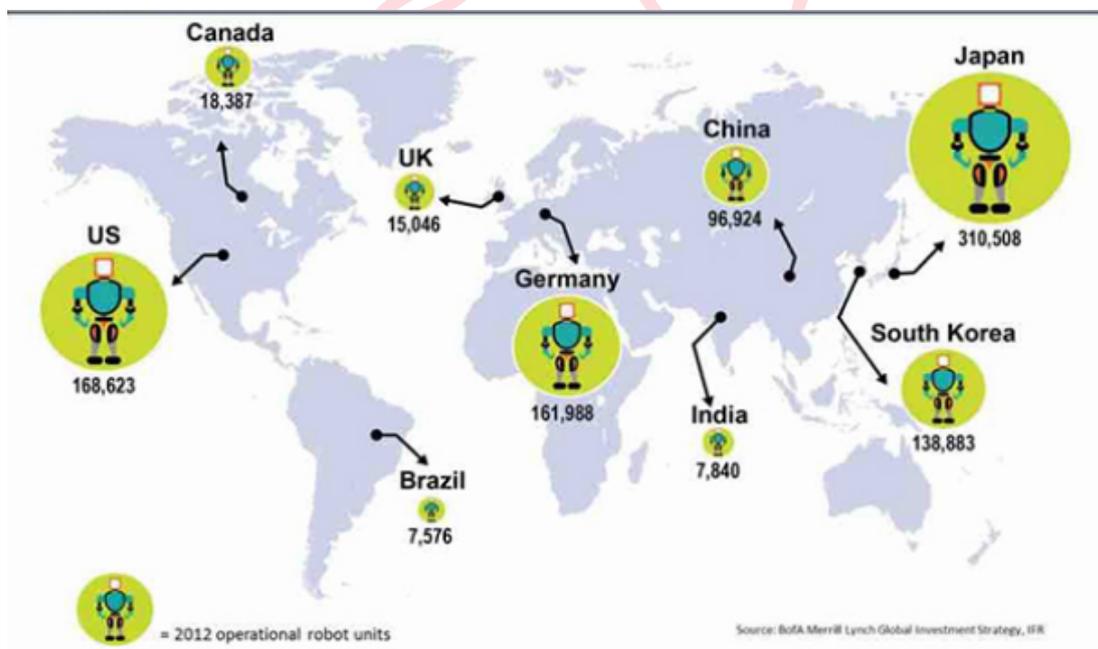
**Fig.24 Incorporación de robots en España. Fte.AER-ATP**

Siendo los sectores más proclives a la incorporación de robots, la automoción, la alimentación y bebidas y el sector del metal.

Esta fuerte tendencia a la automatización, que obviamente se traduce en un aumento de la producción industrial, lo que hace aumentar el PIB de un país, también causa efectos devastadores sobre la oferta de puestos de trabajo.

Los nuevos robots, más avanzados que los que los que supusieron la revolución industrial del siglo XVIII, están creando una nueva revolución "robótica" mucho más destructora de empleo que la anterior que se une a un momento en el que el foco empresarial, esta solamente puesto en la maximización de beneficios y en la competitividad en costes, efectos de la cultura de "Low Cost" que venimos arrastrando.

Los efectos que esta tendencia robótica, produce, han sido estudiados por Bank of America Merrill Lynch, que han sido expuestos en el informe denominado "Transforming World Atlas", que además de incluir mapas infográficos sobre la distribución de los robots por países, indica que en 2020, se perderán en base a este crecimiento robótico, 7 millones de puestos de trabajo creándose solo 2 millones en algunos de los países emergentes y desarrollados.



**Fig.25 Robotización por país. Fte. Bank of America Merrill Lynch**

Toda esta robotización que hasta ahora solo la estamos viendo en la industria, está entrando a gran velocidad en el sector del turismo, sobre todo teniendo en cuenta la cultura digital de los clientes actuales, que permite dar por supuesto el mantenimiento de su confortabilidad, al incorporarles o cambiarles servicios actualmente realizados por personas por servicios realizados por robots. El consumo masivo de productos digitales ha hecho que el usuario, haya pasado en el plazo de solo 10 años de precavido a cómodo, en el uso de sistemas digitales y que haya aceptado como

mejora la auto búsqueda de lugares a visitar (antes adquirirá una guía turística) o la auto compra por internet de billetes o reservas de habitaciones para su próximo viaje, (antes realizado por medio de agencia de viajes) e incluso el desplazamiento mediante el gps de su móvil por la ciudad que visita in adquirir ningún mapa como hacia anteriormente.

Estamos pues acercándonos al momento de la reconversión de un sector en el que tradicionalmente se ha exigido una gran dedicación de servicio a sus empleados, en el que actualmente se está remunerando el trabajo de manera precaria y en el que se está exigiendo rendimientos a las personas por encima de sus capacidades físicas, en base a mejorar la competitividad en costes, para ofrecer a ese nuevo público mayoritario y auto suficiente digitalmente y que busca mantener su capacidad turística aunque su capacidad económica se haya visto mermada, una oferta de precios y servicios, acorde a su nueva situación económica.

### **6.1. Los hoteles robots**

No es de extrañar que Japón, después de lo que hemos visto en el mapa robótico mundial, sea el país donde primero se está experimentando con hoteles atendidos exclusivamente por robots, y donde la humanidad solo aparece en la gestión de la seguridad, atendiendo a las cámaras del establecimiento.

Este es el caso del Henn-na Hotel, situado en Sasebo, al sur del país, operado por la compañía Huis Ten Bosch (<http://english.huistenbosch.co.jp/>) a cuyo frente se encuentra Hideo Sawada, donde el check-in-out, está atendido por robots exclusivamente.

La compañía tiene prevista la apertura de nuevos hoteles atendidos por robots para 2017, uno cercano a Tokyo Disneyland, otro en Aichi y otro en Osaka, con los que busca tener una oferta distinta al cliente y reducir la plantilla necesaria para su gestión desde **20 personas a 6.**

Pero no solo en Japón encontramos el uso de robots en puestos de trabajo habitual, tenemos a la cadena Marriot que ha incorporado este verano a modo de prueba un

robot humanoide desarrollado por la empresa Belga Ostende, productora habitual del robot "Zora" utilizado en el sector sanitario, con funciones de mascota de bienvenida o la prueba que está realizando Hilton junto a IBM, con el robot "Connie" situado en la recepción del hotel Hilton Conrad en Virginia, que apoya al equipo del hotel en la información a los clientes de las atracciones turísticas locales, los restaurantes y las instalaciones del propio hotel, es un robot desarrollado por la empresa francesa Aldebaran Robotics que se vincula inalámbricamente al sistema Watson de IBM y al servicio de información de viajes WayBlazer.

En otras funciones, tenemos a los robots de la compañía, Savioke, la cual durante el presente año 2016, ha entregado diversas unidades de su unidad RELAY, que están plenamente funcionando en hoteles de EEUU. Es conocido el robot como BOLTR y es capaz de entregar pequeños objetos directamente a las habitaciones, a solicitud de los clientes. Lo podemos encontrar en varios hoteles de California, el Aloft en Cupertino, el Aloft en Silicon Valley en Fremont, en Crowne Plaza Silicon Valley / San Jose en Milpitas, en el Holiday Inn Express en Redwood City y en el Grand Hotel en Sunnyvale, siendo los últimos los de Hampton Inn & Suites en San Francisco y el Embassy Suites by Hilton en Los Angeles International Airport, su modelo de negocio es en alquiler con un cobro mensual que incluye obviamente el mantenimiento y actualización del robot. Su éxito empresarial, parece que ha sido tan claro, que SAVIOKE ha conseguido inversionistas para su segunda ronda de financiación por valor de 15 millones de dólares.

## **6.2. Los robots en otros servicios**

No solamente en los hoteles encontramos robots, también los tenemos en diferentes servicios relacionados con el cliente como el brazo robot que está preparando cocteles en el barco Harmony of the Seas, el crucero más grande del mundo, capaces de trabajar tanto con cocteles predefinidos como con preparaciones a medida de la petición del cliente.

El propio BOTRL, que hemos visto en los hoteles, se está preparando para realizar la función de camarero en restaurantes ya que su función básica es el servicio directo de elementos pequeños como puede ser un plato.

Como es habitual las primeras pruebas de camarero robots, las encontramos en Asia, en este caso en China en el restaurante "Taste and Aroma" de la ciudad de Guiyang, capital de la provincia de Guizhou, en la imagen podemos ver el robot camarero en acción.



**Fig.26 Robot camarero del restaurante Guiyangs. Fte. Reuters**

Hasta ahora no se han conseguido imponer debido a la torpeza de los robots, pero la industria sigue investigando, ya que el interés del sector es claro y tarde o temprano se conseguirá el modelo adecuado que satisfaga este servicio y obviamente será imposible competir en costes con ellos.

Por otra parte la cadena McDonald's, lleva probando soluciones desde el 2010, sobre el modo de realizar de forma autónoma los clientes los pedidos y parece que en este año 2016, ha conseguido lo que buscaba, inaugurando el primer establecimiento "del futuro", en Missouri, en donde el cliente solo tendrá que sentarse en su mesa y seleccionar su menú para que este le sea servido, eliminando con ello las colas de espera en la barra de pedidos.

Veremos si también incorpora robots para el servicio o desplaza a su habitual personal de barra al servicio de mesas.

## **7. PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE EL LOW COST Y LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR DEL TURISMO**

A lo largo de este capítulo, hemos querido indagar en la percepción que tienen los propios trabajadores sobre el Low cost y como esta repercutiendo en los recursos humanos del sector turístico. Para ello hemos llevado a cabo una serie de entrevistas con personas que trabajan en el sector, y que hemos considerado para desarrollar esta parte del trabajo. Los entrevistados fueron dos trabajadores de la aerolínea Norwegian, dos trabajadores de la aerolínea Vueling, el equipo de recepción del hotel Easy Hotel de Londres y una trabajadora de la tienda de ropa Primark.

A continuación expondremos una breve síntesis de las preguntas y respuestas que hemos obtenido con respecto al Low cost.

### **1. ¿ Que entiende usted por low cost?**

Muchos han definido a este tipo de compañías, como empresas que ofrecen los mismos servicios que su competencia, pero a un precio bastante mas reducido.

### **2. ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?**

Muchas de las personas que han participado de la entrevista, pertenecian a compañías vinculadas con precios bajos, por lo tanto, gran parte de ellas nos han comentado que las compañías low cost no afectan a los recursos humanos, ya que se intenta ofrecer el mismo servicio a un menor precio con la colaboración de toda la empresa.

### **3.¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?**

Ante tal interrogante, casi todos contestaron que el servicio y la calidad son buenos, debido a que la reducción se ve aplicada en otros aspectos como las tasas o los intermediarios, lo que permite mantener ciertas calidades referentes al servicio.

**4. Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost**

Un gran porcentaje de los encuestados comento la importancia de la adaptabilidad a los cambios y tendencias del mercado, ya que era un sector practicamente desconocido hasta el comienzo de la crisis, y de momento nadie sabe como evolucionará.

**5. ¿Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa? ¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?**

Ante esta pregunta, las respuestas fueron en la linea de la anterior; modelo sostenible, adaptable, etc.

**6. ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

La gran mayoria de entrevistados, contesto de manera afirmativa ante tal pregunta, e incluso algunos conocian muy bien el codigo etico de la compañia a la representaban.

## 8. CONCLUSIONES

Viendo las diferentes entrevistas a diferentes trabajadores de empresas low cost podemos ver claramente que la sociedad no se conforma con reducir sus niveles de bienestar al verse reducido su poder adquisitivo y busca mantener sus posibilidades de ocio aunque sea sacrificando parte de la calidad anterior, lo cual ha sido visto como una oportunidad de negocio en la que todos nos estamos viendo envueltos.

Como podemos ver en la primera pregunta (que entiende usted por "low cost") coinciden casi todas las respuestas en que una empresa "low cost" lo que intenta es minimizar costes para dar un producto con la mayor calidad posible y al menor precio, así mismo casi todos coinciden que el "low cost" afecta de una manera negativa a los trabajadores ya que son empresas que se centran tanto en minimizar gastos y satisfacer al cliente y por lo tanto los que más se resienten de esto son los trabajadores. Todos los indicadores, están apuntando hacia un mismo sitio, la reducción de puestos de trabajo por cliente junto a un mantenimiento de salarios precarios hasta que no se alcance reduzca el desempleo, cosa que por otra parte no está previsto que suceda. El sector del turismo está abocado a mantenerse como un sector creador de empleo pero manteniendo una alta exigencia de trabajo junto con una precariedad salarial.

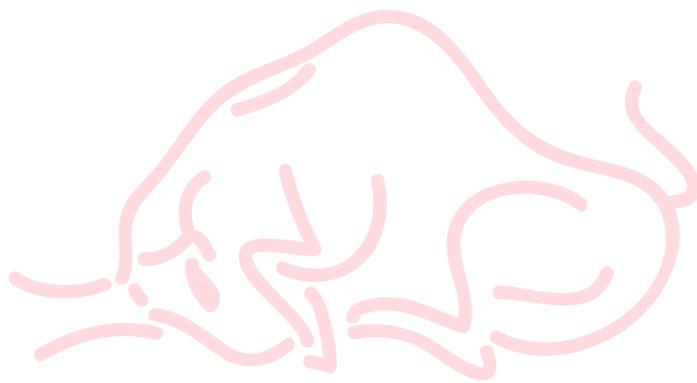
En cuanto al tema de la calidad en las empresas "low cost" tiene una opinión más intermedia si nos fijamos en las entrevistas ya que hay algunos trabajadores que opinan que pueden dar una calidad buena para sus precios y otros que por el contrario piensan que dista de la calidad que puede dar una empresa tradicional, en mi opinión creo que es algo subjetivo pero creo que siempre ofrezcan lo que anuncian e intentan vender estaremos hablando de una buena calidad por parte de estas empresas, por otro lado referente a los modelos de dirección de recursos humanos vemos que casi todos coinciden en que las empresas "low cost" tienen sus modelos de dirección muy estudiados, dinámicos y capaces de adelantarse a posibles problemas, además estas empresas intentan involucrar al trabajador a que mejore la empresa mediante chats en línea o mensajes internos en sus plataformas de internet aunque si que es verdad que

muchos coinciden que todo esto es de una forma mas fría que una empresa tradicional las cuales suelen ser mas familiares y de "andar por casa".

Por último hablamos sobre los códigos éticos de las empresas "low cost" donde vemos que también hay diferencia de opiniones en concreto me gustaría destacar dos empresas "low cost" de aviación Norwegian y Vueling ya que hice cuatro entrevistas dos a dos TCP de Norwegian y otras dos a dos TCP de Vueling, podemos ver por sus respuestas que Vueling tiene una política ética mas dañina en cuanto al trabajador ya que con sus contratos de 6 meses dentro y 6 fuera con posibilidad de ampliación si a la empresa le conviene, dificulta el entusiasmo del trabajador que sabe que su buen hacer en el trabajo no va a influir en su renovación, sin embargo en Norwegian si que aunque reconocen que como todas las empresas buscan beneficio y crecimiento también tienen en cuenta a sus trabajadores e intentan incentivarles y es posible una renovación mas continuada y es mas accesible el puesto fijo que en Vueling.

El ajuste de precios generalmente viene relacionado con la reducción de personal y aumento de las jornadas laborales, ya que siempre es más económico que un trabajador realice el trabajo de dos a pagar dos sueldos, seguros sociales, etc. El low cost es la consecuencia de estas reducciones de las cuales los propios consumidores somos los culpables, porque pese a la lluvia de criticas que recibe a diario la compañía Ryanair, es nuestra primera opción de vuelo si no deseamos gastarnos más de lo previsto. Y aunque el servicio puede no estar a la altura, lo justificamos con "para lo que vale".

En definitiva el "low cost" parece que ha venido para quedarse en nuestras vidas y seguramente seguiremos teniendo cada año, más clientes que atender lo que nos obligaran a aumentar nuestro ritmo de trabajo hasta que físicamente nos veamos desbordados, pero como existirá "recambio" en el mercado, realmente este suceso no ocasionara ningún trastorno ni al empresario ni al sector en sí mismo, que seguirá viéndose desde fuera como un sector atractivo por su volumen de contratos y porque cuando nos acercamos a él como clientes siempre estamos en nuestros ratos de ocio, lo que nos hace ver todo con otros ojos.



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**

## REFERENCIAS

- Activa. (2013). TURISMO Y HOSTELERIA. INFORME SECTORIAL 2013. BACELONA.
- BOE: Resolución de 6 de mayo de 2015, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el V Acuerdo Laboral de ámbito estatal para el sector de hostelería.
- BOE: Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- BOE: Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- C.C.O.O. (2016). LAS HORAS EXTRAS NO PAGADAS, EXPLOTACIÓN LABORAL, MÁS ALLÁ DE LA PRECARIEDAD. COO ABRIL 2016.
- C.C.O.O. (2015). Propuestas en favor de una Industria Turística de Calidad. CCOO.
- Cuatrecasas. (2012). REFORMA DEL MERCADO LABORAL LEY 3/2012, DE 6 DE JULIO, JULIO 2012.
- ESADE. (2004). IMPACTO DEL LOW COST EN LOS PRECIOS HOTELEROS ESPAÑOLES. ESADE.
- Exceltur. (2006). LIBRO BLANCO DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL TURISMO EN ESPAÑA. EXCELTUR.
- Hosteltur. (2014). LOW COST LA REVOLUCION IMPARABLE. HOSTELTUR.
- INE. (2016). Encuesta Anual de Coste Laboral (EAEL). INE JULIO 2016
- Randstad. (2015). Informe trimestral del mercado de trabajo. Randstad Research.
- Torre, Navarro, F. (2012). LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL. 2012. Tesis doctoral, Universidad de Valencia. Facultad de Psicología.
- UPV. Introducción a las políticas de gestión de recursos humanos.

### **Páginas Web.**

- <http://www.notariosyregistradores.com/doctrina/resumenes/2012-reforma-laboral-ley.htm>
- <http://www.notariosyregistradores.com/doctrina/resumenes/2012-reforma-laboral.htm>
- <http://www.ccoo-servicios.es/html/35757.html>
- <http://www.laboral-social.com/real-decreto-ley-16-2013-20-diciembre-medidas-para-favorecer-contratacion-estable.html>
- <http://asesoria.grosmonserrat.com/los-contratos-a-tiempo-parcial/>
- <https://www.boe.es/boe/dias/2016/03/22/pdfs/BOE-A-2016-2856.pdf>
- <https://gobnantas.wordpress.com/>
- <http://www.cursorrh.com/blog/tag/frederick-taylor/>
- <https://juancarrion.wordpress.com/2010/04/05/2100/>
- <http://blogderecursoshumanos.es/la-eterna-lucha-entre-contratar-talento-low-cost-o-fichar-a-los-mejores/>
- <http://etrania.com/blog/cultura-low-cost-en-recursos-humanos/>
- <http://www.eldia.es/agencias/8742557-lvarez-pide-pacto-turismo-trabajadores-paguen-low-cost>
- <http://www.elmundo.es/elmundo/2012/07/27/valencia/1343373918.html>
- [http://www.huffingtonpost.es/javier-callejo/sociedad-low-cost-politica\\_b\\_4282385.html](http://www.huffingtonpost.es/javier-callejo/sociedad-low-cost-politica_b_4282385.html)
- <http://www.herramienta.com.ar/herramienta-web-10/el-marxismo-y-el-consumo>
- <https://krasnyebarrikady.wordpress.com/2015/05/05/la-sociedad-de-consumo-y-la-problematica-del-consumismo-en-durkheim-marx-y-weber/>
- <http://www.elmundo.es/economia/2015/01/11/54afd7cc22601d31158b457e.html>
- <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com.es/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>
- <http://guides.library.ucsc.edu/primarysecondary>
- <https://prezi.com/e1usqeeotf8a/historia-y-evolucion-de-los-recursos-humanos/>
- <https://juancarrion.wordpress.com/2010/04/05/2100/>
- <http://www.elblogsalmon.com/economia/que-dice-la-teoria-economica-sobre-el-desempleo>

- <http://www.elblogsalmon.com/protagonistas/nobel-de-economia-2010-para-investigadores-del-desempleo>
- <http://www.elblogsalmon.com/economistas-notables/economistas-notables-alfred-marshall>
- <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-piramide-de-maslow>
- <http://www.webyempresas.com/la-piramide-de-maslow-y-su-influencia-en-la-empresa/>
- <http://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>
- <http://www.elblogsalmon.com/mundo-laboral/despido-o-reduccion-de-sueldo>
- [http://www.seg-social.es/Internet\\_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/SeriesDeAfiliacionPublicasDesde1999/index.htm](http://www.seg-social.es/Internet_1/Estadistica/Est/AfiliacionAltaTrabajadores/SeriesDeAfiliacionPublicasDesde1999/index.htm)
- <http://sovmadrid.cnt.es/noticia/los-trabajadores-frente-al-proceso-de-cosificaci%C3%B3n>
- <http://www.noticiasdealava.com/2016/06/18/opinion/la-cosificacion-en-el-siglo-xxi>
- <http://www.ellibrepensador.com/2012/03/06/las-verdades-de-la-reforma-laboral/>
- <http://www.ellibrepensador.com/2016/02/12/legislacion-laboral-a-la-espanola/>
- [http://www.elconfidencial.com/economia/2016-01-27/confusion-empresarial-ante-la-posibilidad-de-cambios-profundos-en-la-legislacion-laboral\\_1141917/](http://www.elconfidencial.com/economia/2016-01-27/confusion-empresarial-ante-la-posibilidad-de-cambios-profundos-en-la-legislacion-laboral_1141917/)
- [http://cincodias.com/cincodias/2015/09/02/pyme/1441206221\\_324356.html](http://cincodias.com/cincodias/2015/09/02/pyme/1441206221_324356.html)
- <http://laboro-spain.blogspot.com.es/2014/03/registro-jornada-contrato-tiempo-parcial.html>
- [http://www.elderecho.com/tribuna/laboral/Claves-fundamentales-RD-Ley-febrero\\_11\\_378430001.html](http://www.elderecho.com/tribuna/laboral/Claves-fundamentales-RD-Ley-febrero_11_378430001.html)
- <http://www.laboral-social.com/reforma-laboral-2012-contratos-despido-eres-bonificaciones-empleo-formacion-negociacion-colectiva-teletrabajo.html>
- <http://www.hosteleriamadrid.com/blog/laboral/aumentan-para-2016-las-inspecciones-de-trabajo-y-seguridad-social-en-la-comunidad-de-madrid/>
- <http://joares.com/campana-la-inspeccion-trabajo-seguridad-social/>
- [http://cincodias.com/cincodias/2016/07/11/economia/1468249147\\_456268.html](http://cincodias.com/cincodias/2016/07/11/economia/1468249147_456268.html)
- <http://www.empleo.gob.es/itss/web/>
- <http://www.librerred.net/?p=46189>

- [https://es.wikipedia.org/wiki/Desempleo\\_en\\_Espa%C3%B1a](https://es.wikipedia.org/wiki/Desempleo_en_Espa%C3%B1a)
- [http://www.elconfidencial.com/economia/2015-03-17/cada-trabajador-a-tiempo-completo-cobra-un-51-mas-que-el-parcial-por-el-mismo-trabajo\\_729717/](http://www.elconfidencial.com/economia/2015-03-17/cada-trabajador-a-tiempo-completo-cobra-un-51-mas-que-el-parcial-por-el-mismo-trabajo_729717/)
- <http://www.laverdad.es/murcia/201608/05/contratos-tiempo-parcial-ocultan-20160805020513-v.html>
- [http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/temadia/fraude-horas-extras-afecta-400-000-empleados\\_1132066.html](http://www.elperiodicodearagon.com/noticias/temadia/fraude-horas-extras-afecta-400-000-empleados_1132066.html)
- <http://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/los-trabajadores-espanoles-realizaron-mas-de-126-millones-de-horas-extraordinarias-en-2015>
- <http://www.ccoo-servicios.es/ett/html/35757.html>
- <http://www.levante-emv.com/economia/2016/08/11/cruzada-precariedad-hotelera/1454661.html>
- <http://entomelloso.com/ccoo-preocupada-por-el-modelo-de-empleo-en-comercio-y-hosteleria/>
- <http://abusospatronales.es/relatos-breves/precariedades-laborales-las-kellys-camareras-piso/>
- <https://www.facebook.com/El.Blog.Alternativo/posts/10153682809808965>
- <http://www.albasud.org/noticia/es/810/nuevo-libro-las-que-limpian-los-hoteles-historias-ocultas-de-precariedad-laboral>
- <http://www.albasud.org/dossier/es/3/las-que-limpian-los-hoteles>
- <http://www.albasud.org/noticia/es/878/las-demandas-de-las-camareras-de-piso-llegan-al-congreso-de-los-diputados>
- <http://www.albasud.org/blog/es/905/pepi-pan-afanador-hemos-acabado-con-la-externalizaci-n-de-las-camareras-de-pisos-en-el-hotel-barcel-sancti-petri>
- [http://www.eldiario.es/tenerifeahora/economia/camareras-medicin-aliviar-dolencias-musculares\\_0\\_501850295.html](http://www.eldiario.es/tenerifeahora/economia/camareras-medicin-aliviar-dolencias-musculares_0_501850295.html)
- <https://www.facebook.com/El.Blog.Alternativo/posts/10153682809808965>
- [http://www.elconfidencial.com/economia/2015-09-02/boom-turistico-las-camareras-cobran-dos-euros-por-arreglar-una-habitacion\\_996632/](http://www.elconfidencial.com/economia/2015-09-02/boom-turistico-las-camareras-cobran-dos-euros-por-arreglar-una-habitacion_996632/)
- <http://www.economiadigital.es/es/notices/2016/03/la-alta-cocina-llena-sus-fogones-de-becarios-y-mileuristas-para-sobrevivir-los-batallones-de-coci-82392.php>

- <http://abusospatronales.es/noticias/medios-y-prensa/jornadas-eternas-pagos-negro-retrato-la-precariedad-la-hosteleria/>
- [http://elpais.com/diario/2003/03/11/andalucia/1047338547\\_850215.html](http://elpais.com/diario/2003/03/11/andalucia/1047338547_850215.html)
- <http://abusospatronales.es/informes-y-analisis/trabajo-precario-los-esclavos-del-siglo-xxi/>
- <http://informes.rel-uita.org/index.php/sociedad/item/nuevas-alianzas-entre-trabajadoras-sindicatos-y-clientes>
- [http://www.profesormolina.com.ar/tecnologia/robotica/res\\_rob.htm](http://www.profesormolina.com.ar/tecnologia/robotica/res_rob.htm)
- <http://www.santiagokoval.com/2014/07/19/robots-en-las-industrias-usos-e-implicaciones-eticas/>
- <http://prograbox.com/estadisticas-robotica-industrial-espana-2016/>
- <http://www.ticbeat.com/tecnologias/mapa-muestra-donde-robots-dominan-el-mundo/>
- <http://www.elboletin.com/contraportada/126725/hotel-robot.html>
- <https://eyezen.es/fobonews/hoteles-con-robots/>
- <https://www.horecatrends.com/en/robot-mario-the-new-employee-and-mascot-of-the-marriott-hotel-ghent/>
- <http://www.ibm.com/watson/what-is-watson.html>
- <https://www.horecatrends.com/en/connie-hiltons-new-robot/>
- <http://dondeviajar.republica.com/hoteles-tematicos/tokyo-tendra-otro-hotel-gestionado-por-robots.html>
- <http://www.asahi.com/ajw/articles/AJ201608050036.html>
- <https://www.technologyreview.es/robotica/50436/los-robots-estan-empezando-a-invadir-calles/>
- <http://www.afar.com/magazine/mr-robot>
- <http://www.digitaltrends.com/cool-tech/relay-the-hotel-room-service-robot/>
- <https://www.horecatrends.com/en/bionic-bar-robot-bartenders-at-your-service/>
- <http://www.economiapersonal.com.ar/los-hoteles-experimentan-con-robots/>
- <http://elviejoclub.blogspot.com.es/2010/12/mcdonalds-automatizacion-en-la-toma-de.html>
- <http://www.cristianmonroy.com/2016/04/el-mcdonalds-del-futuro-hoy-la-automatizacion-en-la-industria-alimenticia.html>

- <http://cnnespanol.cnn.com/2016/03/18/el-ascenso-de-las-maquinas-hoteles-en-los-que-los-robots-atienden-a-los-huespedes/#0>
- [http://www.hosteltur.com/114522\\_turismo-aporto-124000-m-economia-espanola-2015.html](http://www.hosteltur.com/114522_turismo-aporto-124000-m-economia-espanola-2015.html)
- [http://www.hosteltur.com/114630\\_turismo-mundial-registro-50-millones-viajeros-2015.html](http://www.hosteltur.com/114630_turismo-mundial-registro-50-millones-viajeros-2015.html)
- [http://www.hosteltur.com/199990\\_cuatro-segmentos-viajeros-lideres-turismo-espanol.html](http://www.hosteltur.com/199990_cuatro-segmentos-viajeros-lideres-turismo-espanol.html)
- [http://sabemos.es/2016/05/30/espana-dispara-13-las-llegadas-turistas-mas-18-millones-viajeros-cuatro-meses\\_18545/](http://sabemos.es/2016/05/30/espana-dispara-13-las-llegadas-turistas-mas-18-millones-viajeros-cuatro-meses_18545/)
- <http://www.elmundo.es/economia/2016/08/20/57b761dbca4741ea2c8b4574.html>



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**

## 8. ANEXOS

Nombre del trabajador: Celia Dominguez

Empresa: Norwegian

### 1 ¿ Que entiende usted por low cost?

Low cost es bajo coste y como su propio nombre indica son empresas que abaratan sus gastos de producción y de servicio para ofrecer un precio más económico a los clientes.

### 2 ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?

Creo que afecta positiva y negativamente. Positivamente porque al abaratar sus costes se tiene mayor demanda y con ello más necesidad de personal y menos paro y negativamente porque los sueldos son más bajos.

### 3 ¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?

Evidentemente que se baja la calidad del servicio pero si les incentiva a los trabajadores con comisiones se puede seguir teniendo un servicio de calidad.



### 4 ¿Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost?

Los objetivos clave de una empresa low cost son reducir en gastos para ofertar más servicios y crecer más rápido.

### 5 ¿Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa? ¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?

El modelo de dirección de recursos humanos considero que no es de una empresa tradicional, que en m opinión es más cercano, sino de una empresa grande con mucho personal y desarrollo low cost que trata a sus empleados como un número.

**6 ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

Sinceramente no sé cuales son los códigos éticos de una empresa low cost pero considero que velan más por la producción que por sus empleados, aunque mi empresa considero que aunque es como todas y lo que más le preocupa es su propio beneficio intenta también tener a sus empleados contentos y se preocupa por ellos.

Nombre del trabajador: Marta Kopoví

Empresa: Norwegian

**1 ¿ Que entiende usted por low cost?**

Low cost para mi significa un servicio a precio más bajo.

**2 ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?**

Negativamente, ya que es un departamento donde una empresa low cost va a intentar ahorrar dinero.

**3 ¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?**

Si que opino que baja la calidad pero no tiene porque significar un peor servicio.

**4 ¿Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost?**

Ofrecer lo máximo al mínimo coste.

**5 ¿Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa? ¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?**

Mi empresa ha contratado a una ETT para que lleve sus RRHH ya que la sede se encuentra en el extranjero. Pero creo que hay otras empresas tradicionales que también lo hacen así, así que en mi propia experiencia no creo que sea diferente.

**6 ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

Depende de la empresa, no todas las los cost tiene el mismo código ético, aunque quizá el más generalizado es que lo único que les importa es sacar beneficio a todo. Pero no pienso que esa sea la ética de mi empresa aún siendo esta una low cost.

Nombre del trabajador: Alicia Gonzalez

Empresa: Vueling

### **1 ¿ Que entiende usted por low cost?**

El low cost para mi es una reducción de extras para ofrecer un servicio básico mas barato.

### **2 ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?**

Definidamente el low cost afecta negativamente a los recursos humanos, beneficia al empresario y en cierta medida al consumidor, es decir el low cost intenta exprimir totalmente a los trabajadores para que den lo más de si mismos por un salario y condiciones peores que en empresas no low cost.

### **3 ¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?**

Creo que el servicio no es peor en sí porque todo el mundo sabe (o debería saber) lo que es una empresa low cost por lo tanto si hacemos una comparativa de lo que se paga y lo que recibe el servicio no es peor simplemente se ajusta a lo que uno está pagando en el caso de la aviación no se puede comparar el servicio de las aerolíneas de bandera con las low cost.

### **4 ¿Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost?**

Tristemente opino que el unico objetivo de una empresa low cost es sacar el beneficio máximo que puedan sacar a nivel económico, es decir sacar todo lo posible de sus empleados y de sus clientes para único beneficio económico, seguramente haya alguna empresa low cost que no sea así pero esta es mi opinión según lo que he vivido en empresas low cost.

### **5 Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa? ¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?**

Creo que en mi empresa se nos trata como un número, no hay cercanía, el modelo de recursos humanos como ya he dicho antes es aprovecharse al máximo de sus empleados en mi empresa contratan a personal menor de 30 años para recibir una subvención por ello además los contratos son de 6 meses dentro y 6 fuera así les sale mas barato hasta que te hacen fijo que cada año esta mas difícil la cosa.

**6 ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

Creo que mi empresa no tiene una buena ética ya que nos incita a realizar informes internos anónimos sobre compañeros específicos si vemos que cometen errores en su trabajo cuando lo normal sería hablar en ese momento con el compañero que esta cometiendo el fallo, estos informes internos lo único que incitan es temor en el trabajo y nerviosismo lo que puede llevar a fallos humanos y estamos hablando de una cosa muy seria que es la aviación.

Nombre del trabajador: Patricia Pueyo Gutiérrez

Empresa: Vueling

**1 - ¿Qué entiende usted por low cost?**

Una empresa que quiere satisfacer al cliente en el ámbito económico ofreciendo tarifas muy económicas y eliminando "comodidades" que se pueden obtener si se desean por un coste adicional.

**2 - ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?**

Relación trabajador-cliente, creo que no hay diferencia, porque hoy en día el pasaje que se lleva tanto en low cost como en bandera puede llegar a ser el mismo, antes sí que creo que había más diferencia en este aspecto. Respecto trabajador-empresa, creo que es negativo porque la reducción de costes se realiza en todos los sectores, también en el de los trabajadores: disminuyendo el sueldo, la calidad de comidas, horarios, ...

**3 -¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?**

En el caso de que no haya la opción de escoger comodidades aunque sea por un coste adicional si, ya que se reduce al mínimo para que los costes sean menores y a veces esas comodidades pueden ser primordiales para un pasajero. Si se puede

contratar dichos servicios por un coste adicional creo que no, ya que depende mucho del tipo de cliente y del fin del trayecto. Ej: Si vas de ocio a lo mejor no te importa sentarte en un asiento de la parte trasera, o no llevar tu maleta consigo ya que no tienes prisa a la hora de recogerla y te evitas el pagar más por estos servicios mientras que para un ejecutivo puede ser primordial estar sentado en la parte delantera y llevar la maleta consigo porque tiene que asistir a una reunión 30 minutos después de la llegada del vuelo. En caso de que las comodidades se ofrezcan pagando un coste adicional, no bajaría la calidad porque el empresario podría tenerlas pagando un poco más.

#### **4 - ¿Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost?.**

Precios bajos, reducir costes lo máximo posible sin perder calidad, centrarte en un mercado (por ejemplo europa en caso de Vueling), productos no específicos para un tipo de cliente (clientela amplia), varias opciones para diferentes tipos de clientes, ofrecer más opciones que la competencia (más horarios, comodidades, conexiones..)

#### **5 - Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa? ¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?**

La dirección es bastante accesible, la jerarquía no está tan marcada y hay mayor posibilidad de opinión (e-mail a tus responsables, meetings, reuniones específicas si lo deseas...). También hay mayor transparencia (comunicados sobre acciones que se toman, circulares, noticias). Hay más departamentos, lo que permite que haya también gente más especializada en cada rama, sin perder la comunicación entre todos ellos (comunicados, reuniones,..). Por otro lado también hay mayor participación de los trabajadores a la hora de mejorar aspectos importantes como la seguridad y la calidad (app sobre seguridad y calidad, meetings, e-mail con diferentes departamentos...)Creo que sí que hay una gran diferencia con la empresa tradicional que suele tener un jefe que delega en varios pero no hay tanta participación por parte de los trabajadores. También la accesibilidad a altos cargos es más difícil y hay menos confianza.

#### **6- ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

Creo que no tiene una mala ética a la hora de los servicios que ofrece: los servicios adicionales no son muy caros, las escalas pueden ser cortas. Antes los aviones sí que eran bastante antiguos todos, pero en los últimos años sí que se han comprado bastantes aviones nuevos que ya están sustituyendo a los antiguos, aunque todavía quedan de estos. En cambio sí que tiene una mala ética a la hora del trato al cliente, ya que aunque dentro del avión creo que sí que es satisfactorio en general, a la hora de gestionar retrasos, reclamaciones de clientes, compensaciones económicas, información, previsión es bastante escaso. También con los contratos de los trabajadores, ya que si han volado en otras compañías solo pueden ser de 6 meses y posteriormente ir a bolsa otros 6 meses y así hasta el contrato indefinido. Para alguien que es su primera empresa, podrá hacer un contrato de hasta dos años en tres contratos (6 meses, 6 meses y 1 año) y posteriormente serán 6 meses en bolsa, 6 meses trabajando... Esto empeora el ambiente de trabajo, ya que no solo se recompensa el trabajo bien realizado, si no que a veces dependiendo de la época del año que toca renovar, puede que una persona que haya realizado peor trabajo continuar con su contrato porque sea temporada alta (ej: junio) que una persona que lo realice estupendamente pero la renovación se produzca en temporada baja (ej: octubre).

Name of worker: Reception crew of Easy Hotel Victoria Londres

Enterprise: Easy hotel

### **1. What do you understand as "low cost"?**

Low cost is something able to be purchased or acquired at relatively little cost with very similar qualities and facilities of a more expensive product, it is usually a basic product with the most important things.

### **2. Do you think low cost affect positively or negatively on human resources?**

From our point of view here in Easy Hotel, we think that if there are a good human resources team who can direct the staff and chose good people for the jobs, it could be positive for the staff and human resources but we know that no all the

low cost enterprises are the same and if there aren't a good direction team in the enterprise it could be like slavery for the Staff.

**3. Do you think due to low cost the quality and the service is worse?**

At all, our customers want what we offer here in the EasyHotel, they are looking for a basic room with a clean bathroom and that is what they find when they chose come here so the quality that we offer it is the best, the problem is when some customers want amenities of a 5 star hotel but paying our prices, some people can not make off the concept low cost hotel with a traditional one.

**4. Which are from your point of view the objectives of a low cost company?**

The objectives of our company are know what customers, who are looking for a low price room, wants and offer that with the best quality that we can do it.

**5. How is the direction model of human resources of your enterprise? Do you think is different from a traditional enterprise?**

We think that the human resources model of our enterprise is nearly similar of a traditional one, in traditional enterprises they look for save money too just like us but the difference is that they offer different services more expensive than us so the scale of valors is different but the way of direction is nearly the same.

**6. Do you think your enterprise have a good ethic? Which are the ethic codes of the low cost enterprises?**

Of course we have a good ethic, we take care for our customers a lot, we pay attention when we have handicapped kids or people in order to help them and of course we offer a special attention for that kind of situations, and of course in the moment of applying for a job with us every people have the same opportunities and no one is discriminated for any rason.

Nombre del trabajador: Equipo de recepción del Easy Hotel Victoria Londres

Empresa: Easy Hotel

**1. ¿ Que entiende usted por low cost?** El low cost is algo que se puede comprar o adquirir a un precio relativamente menor o similar con las mismas cualidades de un producto mas caro, es normalmente un producto básico con las cosas mas importantes.

**2. ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?** Desde nuestro punto de vista aquí en el Easy Hotel, nosotros pensamos que si hay un buen equipo de recursos humanos que pueden dirigir al personal y escoger buena gente para los puestos, podría ser positivo para el personal y los recursos humanos pero sabemos que no todas las empresas low cost son iguales y si no hay un buen equipo de dirección en la empresa podría ser como una esclavitud para el personal.

**3. ¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?**

Para nada es asi, nuestros clientes quieren lo que nosotros ofrecemos aquí en el Easy Hotel, ellos están buscando una habitación básica con un baño limpio y eso es lo que encuentran cuando escogen venir aquí asi que la calidad que nosotros ofrecemos es la mejor, el problema es cuando algunos clientes quieren prestaciones de hoteles 5 estrellas pagando nuestros precios, algunas persona no saben distinguir el concepto de un hotel low cost del de uno tradicional

**4. Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost**

Los objetivos de nuestra empresa son saber lo que el cliente, el cual esta buscando una habitación barata, quiere y ofrecer eso con la mejor calidad que podamos.

**5. ¿Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa?**

**¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?** Nosotros creemos que el modelo de dirección de nuestra empresa es muy similar del modelo de una empresa tradicional, en una empresa tradicional buscan ahorrar dinero también exactamente como lo hacemos nosotros pero con la diferencia que ellos ofrecen diferentes servicios mas caros que nosotros por lo que la escala de valores es diferente pero la manera de dirección es casi igual.

**6. ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

Por supuesto que tenemos una buena ética, nos preocupamos de nuestros clientes, prestamos atención cuando tenemos niños o personas discapacitadas para ayudarles y por supuesto tenemos una atención especial para este tipo de situaciones, y por supuesto en el momento de optar a un puesto de trabajo en nuestra empresa todo el mundo tiene las mismas oportunidades y nadie es discriminado por ninguna razón.

Nombre del trabajador: Veronica Diego

Empresa: Primark

**1. ¿ Que entiende usted por low cost?**

Una empresa Low Cost es aquella que ajusta al máximo los costes en toda la cadena de valor del producto/servicio (fabricación, distribución, marketing, etc.).

Este ajuste de costes en ningún caso se hace a costa de los estándares de calidad que recibe el cliente en los productos o servicios que adquiere, tampoco a costa de los recursos humanos, bien sean internos y/o externos como empleados o proveedores.

**2. ¿Cree que el low cost afecta positivamente o negativamente a los recursos humanos?**

Los departamentos de recursos humanos son fundamentales en este tipo de empresas ya que el capital humano es clave y la imagen que se da del mismo es esencial. Sin embargo, la forma de actuar que tienen en este área es diferente en algunos aspectos de los departamentos de RRHH tradicionales.

En las empresas de low cost, el departamento de recursos humanos pone el foco de esfuerzo en la gestión y el control de los costes de plantilla principalmente, mientras que en el resto de empresas este esfuerzo se encuentra más repartido en otras áreas de actividad, como la gestión de talento, del conocimiento, el desarrollo de modelos competenciales, etc.

**3.¿Opina usted que el low cost baja la calidad y ofrece un servicio peor?**

Las empresas cuyo modelo de negocio es low cost, no deberían bajar la calidad ni ofrecer un servicio peor. La fórmula low cost consiste en ajustar al máximo los costes para no tener que repercutir el exceso en el precio final al cliente y todo ello

sin repercutir de manera negativa en la calidad de los productos/servicios ofertados.

**4. Cuales son desde su punto de vista los objetivos clave de una empresa low cost**

Los principales objetivos de una empresa low cost son tener una buena idea de negocio, un gran volumen de público objetivo y gran capacidad de adaptación al cambio.

**5. ¿Cómo es el modelo de dirección de recursos humanos de su empresa? ¿Cree que es este diferente al de una empresa tradicional?**

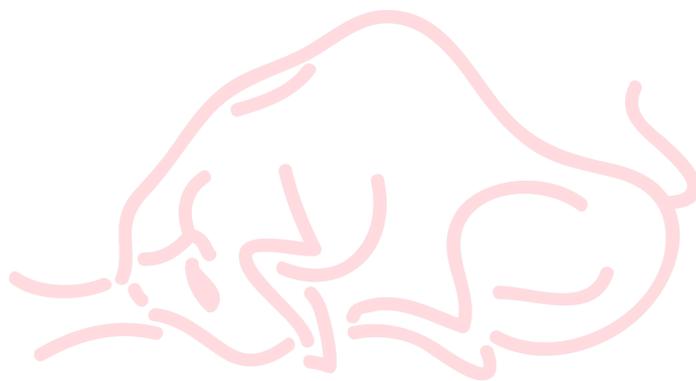
Es un modelo de dirección dinámico, sostenible, con gran capacidad de anticipación a las situaciones y adaptación a los cambios. Todo ello en un entorno creativo e innovador.

**6. ¿Opina que su empresa tiene una buena ética? ¿Cuáles son los códigos éticos de las empresas low cost?**

Nuestro Código de conducta establece los principios básicos que los proveedores y las fábricas deben cumplir para garantizar la fabricación de los productos en condiciones laborales satisfactorias, un trato respetuoso hacia los trabajadores que fabrican dichos productos y un salario digno para ellos. El código se basa en el Código Básico de la Iniciativa de Comercio Ético, que a su vez se basa en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, y constituye un código de prácticas laborales reconocido a escala internacional. Los puntos a destacar son:

1. EL EMPLEO SE ELIGE LIBREMENTE
2. SE RESPETAN LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA
3. LAS CONDICIONES DE TRABAJO SON SEGURAS E HIGIÉNICAS
4. REQUISITOS AMBIENTALES
5. NO SE UTILIZARÁ MANO DE OBRA INFANTIL
6. SE PAGARÁN SALARIOS DIGNOS
7. LA JORNADA LABORAL NO ES ABUSIVA
8. NO SE PERMITE NINGÚN TIPO DE PRÁCTICA DISCRIMINATORIO
9. SE OFRECE EMPLEO REGULADO

10. NO SE PERMITEN TRATOS CRUELES O INHUMANOS
11. REQUISITOS LEGALES
12. NO SE TOLERARÁN EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN



Escuela Universitaria  
de **T u r i s m o**

---

**ALTAMIRA**