



**CHTJ**  
Andalucía

Unión General de Trabajadores de Andalucía



Grupo de Investigación PAIDI-SEJ-452 “Investigación en Trabajo Social y Políticas Sociales”. Universidad Pablo de Olavide. Sevilla

## V Estudio sobre la Estacionalidad y Empleo en el Sector Turístico de Andalucía “Juventud y Condiciones Laborales: Análisis de la Realidad Actual”

### **Directores de la investigación:**

Dr. José Luis Sarasola Sánchez-Serrano

Dr. José Luis Malagón Bernal

Dr. Evaristo Barrera Algarín

**ESTADO ACTUAL DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS/AS JÓVENES  
ANDALUCES DEL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO**

**Directores:**

Dr. José Luis Sarasola Sánchez-Serrano [jlsarsan@upo.es]

Dr. José Luis Malagón Bernal

Dr. Evaristo Barrera Algarín

**Equipo de Investigación:**

❖ Por la Universidad Pablo de Olavide

- ✓ Dra. Silvia Vázquez González
- ✓ D. Alberto Sarasola Fernández
- ✓ D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> del Mar Sánchez Armenteros
- ✓ D<sup>a</sup>. Nieves Hurtado Hidalgo
- ✓ D<sup>a</sup>. Elena Hornillo Araujo
- ✓ D<sup>a</sup>. Sara Gómez Aragón
- ✓ D<sup>a</sup>. Carla Casado Maíllo
- ✓ D. Pablo Barranco Acosta
- ✓ D<sup>a</sup>. Ana Lucia Aroca Pulido

❖ Por la Unión General de Trabajadores

- ✓ D<sup>a</sup>. Ana Pérez Luna
- ✓ D. Rafael Navas Rueda
- ✓ D. Manuel Justo Morales
- ✓ D. Pablo Morterero Millán

## **AGRADECIMIENTOS**

En toda investigación resulta fundamental la participación de una serie de personas sin las cuales sería imposible su realización.

En este punto queremos agradecer la colaboración recibida por las 260 personas de empresas de hostelería y turismo que desde las provincias de Cádiz, Málaga, Huelva, Granada, Almería, Jaén, Córdoba y Sevilla, que nos han remitido el cuestionario relleno.

Al mismo tiempo a todas las personas (unas 60) que participaron en los ocho grupos de discusión en las ocho capitales de provincia de Andalucía.

Como no podía ser de otra manera, a las 64 personas que nos dieron su tiempo y atendieron las entrevistas que les hicimos.

También queremos agradecer a todas las Delegaciones Provinciales de la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de Andalucía, quienes nos han facilitado información, contactos e incluso ubicación física e infraestructura para la realización de los grupos de discusión.

Especialmente destacara a su vez a Rafael Navas Rueda y Ana Pérez Luna, por ser nuestros contactos y facilitadores en UGT de todos los avatares y problemas que genera toda investigación y por mostrarnos en todo momento su comprensión, ayuda y aceptar la totalidad de resultados que presentamos.

Nuestro agradecimiento también a los compañeros/as del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad Pablo de Olavide por su inestimable apoyo y colaboración puntual.

Y por último, y no menos importante: a nuestras familias, porque una investigación se hace, sobre todo, con mucho tiempo que sacamos de donde podemos, que casi siempre es de la propia familia.

## **PRESENTACIÓN**

Estimado lector, estimada lectora. El Estudio que tienes en tus manos es el quinto, y último, que desde la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de la UGT en Andalucía hemos realizado para analizar la estacionalidad y el empleo en el sector turístico de Andalucía.

La importancia del sector turístico en nuestra Comunidad Autónoma no por conocida escapa a lugares comunes y frases retóricas que esconden una profunda falta de prestigio social que de forma directa repercute en el empleo que genera.

Esta falta de prestigio se traduce en su percepción social como sector de entrada en el mercado laboral para mujeres, inmigrantes y jóvenes, baja remuneración y ausencia de posibilidades reales para desarrollar un proyecto profesional.

La estacionalidad es otro de los factores que “castigan” al sector y su proyección social. Como hemos repetido en numerosas ocasiones, el turismo no es estacional, estacional es nuestra oferta turística. Pero ello no es obstáculo para certificar que esta circunstancia lastra el futuro del mismo.

Desde UGT tenemos la certeza que solo reduciendo la temporalidad laboral podremos conseguir prestigio social para los y las profesionales del sector, y con ello mejorar sus condiciones de trabajo, salariales y de salud laboral. Por ello, en los cinco estudios que hemos desarrollado se han abordado aspectos diferentes que afectan a la estacionalidad, como la formación, o como incide la misma sobre colectivos específicos, como la mujer y los jóvenes.

Si en los años de bonanza económica la realidad del sector era bastante precaria, la crisis de 2009 se ha traducido en una mayor degradación de las condiciones laborales del sector, ya que las empresas han decidido mantener a toda costa sus márgenes de beneficios a costa del factor trabajo, lo que se ha traducido en plantillas insuficientes (que se han visto obligadas a ampliar sus jornadas de trabajo así como a realizar tareas que no les son propias), con un aumento de la temporalidad y el abandono de la prevención de riesgos laborales.

Todo ello hace aún más complejo convertir el turismo en un sector de futuro y con prestigio para los y las jóvenes andaluzas.

Este V Estudio sobre la Estacionalidad y Empleo en el Sector Turístico de Andalucía “Juventud y Condiciones Laborales: Análisis de la Realidad Actual” analiza la situación de los y las jóvenes en el sector, que explican de forma clara el porqué de las dificultades a las que se enfrentan.

Algunos datos son reveladores: en los grupos de discusión realizados, sólo el 30% se considera satisfecho/ con el desempeño de su puesto de trabajo; solamente el 36% manifiesta encontrarse motivado para el trabajo; y a pesar de ello el 62% de los encuestados, desearía su carrera profesional en el sector de la hostelería y turismo en condiciones de seguridad y estabilidad laboral.

Este estudio ofrece claves suficientes para abordar un trabajo sindical con mayor capacidad propositiva. Pero además será útil para cualquiera que quiera conocer con mayor detalle no solo la realidad de las y los jóvenes en el sector sino además el “estado emocional” de los mismos, ya que gracias a los grupos de debate celebrados nos permiten acercarnos de forma más eficaz su opinión subjetiva sobre el sector donde desarrollan su labor profesional.

Antes de finalizar esta Presentación, queremos agradecer la colaboración de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía, gracias a la cual se ha podido realizar este estudio. Asimismo, a todos aquellos compañeros y compañeras de la UGT que directa e indirectamente han hecho posible su realización, y especialmente a las y los jóvenes trabajadores que han colaborado en los distintos grupos de trabajo en todas las provincias de Andalucía. Y como no, al magnífico trabajo del equipo de investigación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que lo ha ejecutado.

**Rafael Martín Arcas.** *Secretario General de la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de la UGT en Andalucía.*

Sevilla, noviembre de 2009.

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>PÁG. 6</b>
I. Introducción	PÁG. 6
II. Objetivos	PÁG. 7
III. Objeto de análisis	PÁG. 8
IV. Ámbito de análisis	PÁG. 9
V. Metodología	PÁG. 9
VI. Técnicas de investigación	PÁG. 14
VII. Hipótesis de investigación	PÁG. 16
<b>CAPÍTULO II: LA INVESTIGACIÓN REALIZADA</b>	<b>PÁG. 17</b>
1. La encuesta / entrevista	PÁG. 17
1.1. Dimensiones analizadas	PÁG. 17
1.2. Resultados	PÁG. 21
2. El cuestionario	PÁG. 49
2.1. Dimensiones analizadas	PÁG. 49
2.2. Resultados	PÁG. 58
3. Grupos de discusión	PÁG. 91
3.1. Dimensiones analizadas	PÁG. 91
3.2. Descripción del análisis	PÁG. 101
3.3. Resultados	PÁG. 112
3.4. Transcripciones	PÁG. 132
<b>CAPÍTULO III: PUNTO DE PARTIDA. LA REALIDAD ACTUAL Y</b>	<b>PÁG. 148</b>

<b>EL EMPLEO DE LOS/AS JÓVENES</b> _____	
<b>CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES FINALES</b> _____	<b>PÁG. 165</b>
<b>CAPÍTULO V: REFLEXIONES TRAS LAS CONCLUSIONES</b> ____	<b>PÁG. 175</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> _____	<b>PÁG. 194</b>
<b>ANEXO I: Cuestionario</b> _____	<b>PÁG. 198</b>

## **CAPÍTULO I:**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **I.- INTRODUCCIÓN**

Esta investigación sobre el ESTADO ACTUAL DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS/LAS JÓVENES ANDALUCES DEL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO ha sido realizada por un encargo de la UNIÓN GENERAL DE TRABAJADORES DE ANDALUCÍA, con sede en Sevilla, calle Antonio Salado, nº 10-12, inscrita en el Consejo Andaluz de Relaciones Laborales bajo el expediente S/22 y en su nombre y representación D. Francisco Fernández Sevilla y D. Federico Fresneda Heredero, actuando ambos en calidad de Vicesecretario General de Organización y Vicesecretario General de Administración y Recursos Humanos respectivamente.

Recibiendo el encargo de otra parte, el Dr. José Luís Sarasola Sánchez-Serrano, en calidad de Director del Grupo de Investigación PAIDI-SEJ-452 “Investigación en Trabajo Social y Políticas Sociales” de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla,

Para la realización de la investigación se firmó un convenio entre ambas partes, realizándose las tareas investigadoras en el segundo semestre de 2009, y la recogida de datos entre julio y octubre del mismo año, siendo entregada la investigación el 16 de noviembre de 2009.

Siguiendo esta línea se desarrolla a continuación los procedimientos. Modos y formas en los que se ha realizado la mencionada investigación.

#### **II.- OBJETIVOS**



1. Crear un grupo de investigación con profesores de la Universidad Pablo de Olavide y adscritos al Grupo de Investigación de Trabajo Social y Políticas Sociales (PAIDI SEJ-452) para realizar un estudio sobre la situación laboral actual de los jóvenes del sector hostelería y turismo en el ámbito andaluz, a través de técnicas cuantitativas y cualitativas.
2. Reseñar en el marco de este estudio la situación los jóvenes que trabajan en el sector hostelería y turismo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, analizando las diferencias dentro de Andalucía y según la relación sector hostelería y turismo/nº de jóvenes que trabajan.
3. Realizar aportaciones en el seno de la investigación sobre posibles mejoras en cuanto a la situación laboral de los jóvenes del sector hostelería y turismo en el ámbito andaluz.
4. Dar cuenta de la importante relación sector hostelería y turismo/situación laboral actual de los jóvenes andaluces, así como de los frutos de la situación laboral actual de los jóvenes andaluces/sector hostelería turismo.
5. Analizar las relaciones existentes entre los distintos niveles de formación de los jóvenes y su situación laboral dentro de la hostelería y el turismo.

### **III.- OBJETO DE ANÁLISIS**

El presente estudio de investigación pretendería observar la Situación Laboral Actual de los Jóvenes del Sector Hostelería y Turismo en el Ámbito Andaluz. Este objeto de análisis se nos presenta de suma importancia debido a que la población que trabaja en este sector, y sobre todo la población joven que desempeña estas tareas, escoge este ámbito laboral porque es una ocupación que suelen compaginar mientras se están formando académicamente. Por lo general, cuando la formación académica llega a su fin, el joven comienza a demandar un empleo propio de su cualificación, abandonando el sector hostelería y turismo, cuando encuentra un trabajo relacionado con su formación para ascender laboralmente. El problema viene cuando la sociedad pasa por cambios sociales y atraviesa una situación de crisis económica, como es el caso en el que nos encontramos actualmente, y los jóvenes que se dedican a este sector no pueden abandonar el puesto en el sector hostelería y turismo porque las posibilidades de ascenso laboral son prácticamente nulas en momentos como éste, y aunque el colectivo al que nos referimos, haya terminado con la formación planteada en un principio. La situación que se plantea a continuación es, además de seguir trabajando en el mismo puesto desempeñado durante todo el tiempo de estudio, seguir formándose para poder competir en el mercado de trabajo y conseguir así, el ascenso laboral.

Otro de los inconvenientes que se plantean a raíz de lo anteriormente expuesto, es que al haber muchas personas que se han quedado en desempleo y muchos jóvenes estudiantes o no, que no pueden acceder al sector hostelería y turismo; se crea un “ejército de reserva” (en términos de Marx) que ayuda a rebajar los precios salariales, dado que probablemente haya muchas personas esperando por un puesto vacante dentro del sector hostelería y turismo.

Todo lo que presentamos es de suma importancia para el análisis pormenorizado en un estudio, siendo bastante atractivo un colectivo tan importante en el futuro y presente de nuestra Comunidad Autónoma como lo es el de los jóvenes, y tratando de abordarlo desde una perspectiva de género en la que se propugne la igualdad de sexos.

De esta forma, el objeto de análisis propuesto es La Situación Laboral de los Jóvenes en el Sector Hostelería y Turismo en el Ámbito Andaluz, incluyendo igualmente, la variabilidad que se presente dentro del mismo sector.

#### **IV.- ÁMBITO DE ANÁLISIS**

Siendo fieles a la propuesta de análisis anterior, el ámbito de análisis no puede ser exclusivista del mayor (puesto que estamos analizando la sociabilidad del mayor y esta se realiza no sólo entre mayores, sino también de estos con otros colectivos), ni tampoco limitada a una única esfera de sociabilidad. En esto, las características del ámbito de estudio serán las siguientes:

1. La investigación se realizará en torno al espacio andaluz. El espacio que se ha marcado es tan amplio y heterogéneo que servirá para el análisis de la situación laboral actual de los jóvenes del sector hostelería y turismo de Andalucía.
2. Los jóvenes de este sector pueden trabajar en varios ámbitos dentro del mismo sector, por lo que este estudio se propone analizar todos los posibles: restaurantes, hoteles, bares de tapas, discotecas, los propios ubicados dentro de los centros comerciales, etc.
3. En líneas generales, la investigación analizará la situación actual de los jóvenes del sector hostelería y turismo en el ámbito andaluz.

#### **V.- METODOLOGÍA**

La propuesta de investigación que aquí se expone, para poder acceder a los objetivos iniciales descritos, planteó diversas acciones agrupadas en las siguientes fases:

## **A) FASE I: PREPARACIÓN DE INVESTIGACIÓN:**

Esta fase comprendió el mes de Junio de 2009. Durante este tiempo, se procedió a la preparación de todos los elementos necesarios para el desarrollo de la investigación y por tanto, de la consecución de los objetivos. La fase se concretó en las siguientes acciones:

1. Definición de conceptos clave de la investigación: Se llevará a cabo por los miembros del grupo de investigación. Supuso una delimitación teórica y conceptual que sirvió de base y marco para la construcción de conocimiento y abstracción de ideas de la investigación.
2. Elaboración y diseño de los instrumentos de medición: Se llevó a cabo por los miembros del equipo de investigación. Consistió en el diseño de todos aquellos instrumentos de medición, tanto cualitativos, como cuantitativos que hemos utilizado en la investigación, así como de los soportes e instrumentos necesarios para el protocolo de la investigación. De entre estos se podrían destacar:
  - Guión de entrevista estructurada, o cuestionario cerrado.
  - Guión de entrevista en profundidad.
  - Guión para la realización de “grupos de discusión”.
3. Selección de colaboradores: Esta tarea se llevó a cabo por el grupo de investigación y se realizó conforme a los perfiles que se propusieron, destacando la labor de doctoras del grupo de investigación y de los/las alumnos/as colaboradores de la Universidad Pablo de Olavide.
4. Localización de las empresas del sector hostelería y turismo: Supuso que el grupo de investigación, haciendo uso de sus fuentes y conocimientos, así como de los distintos registros de información, localizó y ordenó los lugares en los que se desarrolla el trabajo relacionado con la hostelería y el turismo. Y esta información fue facilitada por la propia Federación de

Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de Andalucía, obteniendo un listado de 2601 empresas de este sector.

## **B) FASE II: ANÁLISIS DEL OBJETO**

Se presenta como la fase más extensa de la investigación, y en sí podríamos decir que supone la investigación misma. En ella se llegamos al campo de investigación y a partir del contacto con los sujetos de investigación, se abstraigo la información necesaria para la conclusión de la investigación. La fase se desarrolló entre Julio de 2009 y Octubre del mismo año. En esta fase se desplegaron las siguientes acciones:

1. Realización cuestionarios cerrados. Se verificó su contenido con los/las encargados/as del seguimiento de la investigación por parte de UGT.
2. Validación de los cuestionarios, los mismos fueron validados por Doctores de las Universidades de Sevilla (Dr. LLorent Bedmar, Dra. Cobano Delgado-Palma), de Huelva (Dr. Vázquez Aguado), de Jaén (Dra. Yolanda de la Fuente ) y de Málaga (Dr. Cosano Rivas ).
3. Se enviaron 959 cuestionarios en sobres cerrados, y con sobre franqueado para la devolución) con una introducción del Grupo de Investigación, y sin referencia a UGT, para evitar posibles interpretaciones erróneas de los /las receptores /as... Se facilitó un e mail y un teléfono móvil para solucionar dudas, recibándose 37 llamadas y 32 peticiones de información o aclaración por parte de las entidades receptoras del cuestionario enviado.
4. Tabulación y análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios anteriores (por medio del SPSS), recibándose 260 entre los meses de agosto, septiembre y octubre de 2009: Tabulación y análisis de las informaciones por procedimientos estadísticos e informáticos, por parte

de los/las colaboradores/as, así como abstracción de contenidos y conclusiones parciales por parte de los miembros del equipo de investigación.

5. Realización de entrevistas: Supuso una toma de contacto más profunda con los sujetos de investigación. Tanto los miembros del equipo, como los/las colaboradores/as, confeccionaron las entrevistas, de acuerdo con los objetivos de la investigación. Siendo las mismas validadas por los/las encargados/as del seguimiento de la investigación por parte de UGT.
6. La selección de los/las participantes en las entrevistas fue realizada por las Delegaciones Provinciales de la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de Andalucía.
7. Realización de las Entrevistas: Tuvo lugar entre los meses de septiembre y octubre de 2009, en las sedes de las las Delegaciones Provinciales de la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de Andalucía.
8. Análisis de los datos de las entrevistas en profundidad: Implicó hacer significativas las informaciones abstraídas en la actividad anterior, a través de la transcripción de las entrevistas, análisis y tabulación de las informaciones (los/las colaboradores/as), y el planteamiento de conclusiones por parte de los investigadores. Utilizando el SPSS.
9. Elaboración y validación del Guión para los Grupos de Discusión: Realizado por parte del Grupo de Investigación PAIDI-SEJ-452 “Investigación en Trabajo Social y Políticas Sociales.
10. Puesta en marcha de grupos de discusión: Esta actividad fue realizada por los miembros del equipo de investigación, aunque previamente

habían sido preparados para su puesta en marcha por los/las colaboradores/as. El número de grupos de discusión fue de 8, haciendo un grupo por cada provincia de Andalucía. El número y componentes del grupo de discusión (alrededor de 8 por sesión) fueron seleccionados, siguiendo indicaciones del Grupo de Investigación, por parte de las Delegaciones Provinciales de la Federación de Trabajadores de Comercio, Hostelería-Turismo y Juego de Andalucía.

- 11.** Análisis de datos de los grupos de discusión: Las informaciones obtenidas de los distintos grupos a través de la transcripción de las sesiones (que se encargó a una empresa de transcripciones por la premura de tiempo). De aquí se procedió a la tabulación y al análisis de los datos, realizando los miembros del equipo de investigación las formular conclusiones parciales de lo visto. El análisis fue paralelo al desarrollo de los puntos anteriores.

### **C) FASE III: CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACIÓN:**

Fue la última de las fases de esta propuesta de la situación laboral de los jóvenes del sector hostelería y turismo en el ámbito andaluz. En ella se establecieron las conclusiones de la investigación, ratificando o refutando las hipótesis planteadas, y conclusiones reflejando las mismas en un informe final de la investigación. Esta fase comprendió la primera quincena del mes de Noviembre 2009. Comprendió las siguientes acciones:

- 1.** Establecimiento de las conclusiones finales de la investigación: El equipo de investigación, en función de lo trabajado en la fase anterior, de manera conjunta estableció las conclusiones abstraídas de la investigación, que están, en su mayoría en relación a los objetivos propuestos y a las hipótesis planteadas. Esta actividad ya se inició a finales de la fase anterior.

2. Redacción y elaboración del informe de investigación: Recogiendo las conclusiones y aportaciones anteriores, así como las actuaciones e informaciones obtenidas en las fases I y II, se elaborará el informe de investigación, en cuya redacción participaron los/las colaboradores/as. El informe de la investigación presentada: “ESTADO ACTUAL DE LA SITUACIÓN LABORAL DE LOS/LAS JÓVENES ANDALUCES DEL SECTOR HOSTELERÍA Y TURISMO” es la base para la confección de una monografía del mismo título.
3. Presentación de los datos y difusión de los mismos: Supuso la publicación y difusión de los resultados obtenidos, utilizando de manera básica:
  - A. Celebración de una Jornada Sindical para la presentación de la investigación y sus resultados.(23 de octubre de 2009 en el Parador de Turismo de Málaga )
  - B. Publicación de la monografía de investigación.

## **VI.- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Las principales técnicas de investigación que se han utilizado, son las siguientes:

1. Cuestionarios: Este se realizó en la FASE II. Supuso un modelo de cuestionario muy estructurado y diseñado para la abstracción de información más concreta para la investigación. Metodología: fue realizada a través del envío de 959 cuestionarios .Población: Los sujetos entrevistados han sido , trabajadores/as pertenecientes al colectivo estudiado, utilizando siempre el mismo cuestionario.
2. Entrevistas en profundidad: Es otra de las técnicas estrella utilizada en la investigación. Se utilizó en la FASE II y los sujetos fueron seleccionados en función de las informaciones obtenidas, por su conocimiento y proximidad a las cuestiones relacionadas con la situación laboral de los jóvenes del sector hostelería y turismo. Se entrevistó a 64 jóvenes del sector, La metodología



desarrollada serán entrevistas realizadas de manera directa, que se realizarán siguiendo los criterios y puntos establecidos por los investigadores (en los que se profundizará con especial interés). Estas entrevistas en profundidad, ser realizaron tanto por los/as colaboradores /as como por los miembros del equipo de investigación, y se recogerán a través de un soporte documental llamado cuestionario de entrevista.

3. Grupos de Discusión: Es la técnica que junto a las anteriores nos introdujo mayores elementos de análisis cualitativo, subjetivo e interaccional a la investigación, otorgando a esta una visión mucho más profunda y rica. Los grupos se desarrollarán en la FASE II.

Sujetos: Fueron seleccionados según los criterios e informaciones de la investigación, estando compuesto por jóvenes que trabajan en este sector. El número no sobrepasó de 8 participantes. Metodología: Se realizaron siguiendo la metodología propia de los grupos de discusión, enfatizando y orientando a la profundización en los puntos propuestos por los miembros de la investigación. Estas sesiones fueron recogidas en equipos de grabación, para su posterior transcripción y análisis. Los grupos de discusión fueron dirigidos exclusivamente por los miembros del equipo de investigación. Realizándose 8, uno por cada provincia andaluza.

4. Otras técnicas: Durante la investigación se hizo uso de distintas técnicas de recogida, ordenación, registro, tabulación... de informaciones. También se utilizaron técnicas estadísticas e informáticas útiles al estudio, que sirvieron para el trabajo con las informaciones y el poderlas hacer significativas.

## **VII.- HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

- La situación laboral de los jóvenes andaluces en el sector hostelería y turismo es una actividad que ha ido supliendo las necesidades de los jóvenes hasta que han tenido

la suficiente formación como para poder optar a otro tipo de puestos de trabajo. Hostelería como contexto laboral de paso.

- Al ser éste un período de crisis económica, la juventud, aún teniendo suficiente formación como para optar a otro tipo de puestos laborales, no pueden cambiar de trabajo por la poca oferta que existe actualmente. Hostelería como contexto laboral finalista.
- Existen una división social del trabajo atendiendo a lo heterogéneo del colectivo de jóvenes, según las variables de etnia, género y edad.

## **CAPÍTULO II:**

### **LA INVESTIGACIÓN REALIZADA**

#### **1. LA ENCUESTA / ENTREVISTA**

Los instrumentos de recogida de información que hemos utilizado en nuestro estudio son tres: el cuestionario, las encuestas (cuestionario/entrevistas semiestructuradas) y los grupos de discusión. A continuación se detalla cada uno de ellos.

##### ***1.1. DIMENSIONES ANALIZADAS***

La encuesta, que ha sido definido como una forma de encuesta caracterizada por la ausencia del entrevistador o como una entrevista por escrito (Nisbet y Entwistle, 1980; Rodríguez y otros, 1996), es posiblemente uno de los instrumentos tradicionales que se han utilizado en la investigación educativa, en el estudio sobre las necesidades formativas y en las investigaciones sociológicas (Nisbet y Entwistle, 1980; Cabero, 1993; Delgado y Gutiérrez, 1994; Rodríguez y otros, 1996; Tirado, 1997; Cabero 2000a); entre otros motivos por las ventajas que se le suponen, entre las cuales podemos destacar las siguientes: método económico que permite extendernos a un colectivo amplio, se elimina la interacción sujeto-entrevistador y las limitaciones que ello puede conllevar, no se necesita pasar por un proceso laborioso de formación de las personas que lo aplican, es posible con un costo moderado la ampliación a extensas zonas geográficas,... (Adams, 1989).

La encuesta que hemos elaborado para nuestro estudio era anónimo y estaba compuesto de 59 ítems de respuesta cerrada. En su formulación hemos tenido en cuenta las recomendaciones que los investigadores realizan sobre cómo formular las preguntas: preguntar lo que se quiere, lo que se necesita saber; ser específico e intentar descomponer la información en diferentes ítems; intentar que la respuesta del entrevistado sea directa e

inequívoca; usar con cautela las denominadas preguntas sensibles; evitar palabras y preguntas tendenciosas; evitar preguntas de doble idea; y evitar preguntas de tipo negativo (Ramírez, 2001).

Con la encuesta se pretendía recoger información en las siguientes dimensiones:

- Identificación de la empresa (4 ítems).
- Situación personal del/a trabajador (7 ítems).
- Situación laboral del/la trabajador/a (48 ítems).

La justificación de la elección de cada una de estas dimensiones son diversas, y se justifican fundamentalmente por los siguientes hechos: contextualizar la empresa donde trabaja el/la encuestado, conocer la situación personal del mismo/a y conocer su situación laboral en las empresas de origen.

En el esquema que presentamos en la figura nº 1 se expone una visión gráfica de las mismas y los diferentes elementos que componían cada una de ellas.



Figura nº 1. Dimensiones contempladas en la encuesta

A continuación pasaremos a realizar un análisis más pormenorizado de las mismas.

- **Identificación de la empresa:** Con ella se pretende recoger información respecto a una serie de características de la empresa: número de sedes que dispone en Andalucía, número de empleados/as que la forman, el segmento de edad de los trabajadores/as y actividad del sector a la que se dedican.
- **Situación personal del/a encuestado/a:** Con esta segunda dimensión pretendemos recoger información respecto a los trabajadores/as: sexo y edad, estado civil, nacionalidad, estudios realizados, tipo de vivienda y carga familiar que pudieran tener.
- **Situación laboral del/a encuestado/a:** En cierta medida podríamos decir que esta es una de las dimensiones más significativas de nuestro cuestionario. Como además lo podemos comprobar por el número, complejidad y profundidad de los ítems formulados. Estas son: formación y experiencia en el sector, acceso al puesto de trabajo, movilidad y cambio de empleo y residencia fuera de Andalucía y España, necesidad de formación en habilidades sociales, gestión empresarial, etc., riesgos laborales, conocimiento del Estatuto de Trabajadores, del Convenio Colectivo y de la representación legal.
- **Proceso de construcción, validación y fiabilización:** El proceso de construcción del cuestionario ha pasado por diferentes fases como son: revisión de la literatura y de otros cuestionarios, elaboración de la primera versión del cuestionario, juicio de expertos y estudio piloto.

Tenemos que señalar desde el principio que nuestro cuestionario seguía el modelo ya utilizado por nosotros (Cabero, 2000a) para la investigación referida a “Los usos de los medios audiovisuales, informáticos y las nuevas tecnologías en los centros andaluces”, investigación financiada por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. En este caso, el cuestionario mostró unos índices de fiabilidad en determinados ítems que iban desde el 0.9069 al 0.9499, lo que de acuerdo con Bisquerra

(1987: 189) implicaría correlaciones “muy altas” y que en consecuencia denotarían altos índices de fiabilidad del instrumento.

Es de señalar que también se revisaron diferentes cuestionarios elaborados tanto por nosotros para otras investigaciones como por otros investigadores, que estaban directa o indirectamente relacionados, con la problemática que a nosotros nos ocupa. Así se revisó el elaborado por Gallego (1997) sobre el profesorado y la televisión educativa; los diseñados por Cabero (1993) para conocer las opiniones que profesores y directores de centros tenían respecto a las posibilidades y limitaciones del medio informático aplicado a contextos educativos; el elaborado por Castaño (1994) para el diagnóstico de las actitudes de los profesores hacia los medios de enseñanza; el diseñado por Sevillano y Bartolomé (1994) para conocer la utilización que los profesores hacia la televisión, la prensa y el ordenador en la enseñanza; el elaborado por Cabero y otros (1994 a y b) para el análisis de las necesidades formativas de los asesores de medios audiovisuales e informáticos; el elaborado por De Pablos Ramírez (1988) para el análisis de las opiniones que los profesores tienen respecto al equipamiento educativo audiovisual; y el que realizó el equipo dirigido por el profesor Escudero (1989) para evaluar el Proyecto Atenea. Se analizó, como ya hemos señalado el elaborado por nosotros (Cabero, 2000a) para la investigación que llevamos a cabo en su momento para el análisis de los usos que los profesores de la Comunidad Autónoma de Andalucía realizaban de los medios audiovisuales informáticos y las nuevas tecnologías. Por último indicar que consideramos también el elaborado por Rodríguez (2001) para el análisis de las necesidades formativas de los alumnos de la Diplomatura de maestro de la Comunidad Autónoma Andaluza en nuevas tecnologías.

Para la fiabilización y validez del cuestionario seguimos dos procedimientos. Para el primero, estadístico, y para el segundo, su sometimiento al juicio de expertos.

Para la realización de los análisis estadísticos se utilizó el programa estadístico SPSS 16.0.

## 1.2. RESULTADOS

Presentamos a continuación los resultados obtenidos en dichas encuestas.

En los establecimientos ubicados en Cádiz es donde más facilidad hemos encontrado para realizar las encuestas, teniendo más dificultades en Córdoba, Sevilla y Málaga; esto puede verse en la tabla 1.

**TABLA 1**

**PROVINCIA**

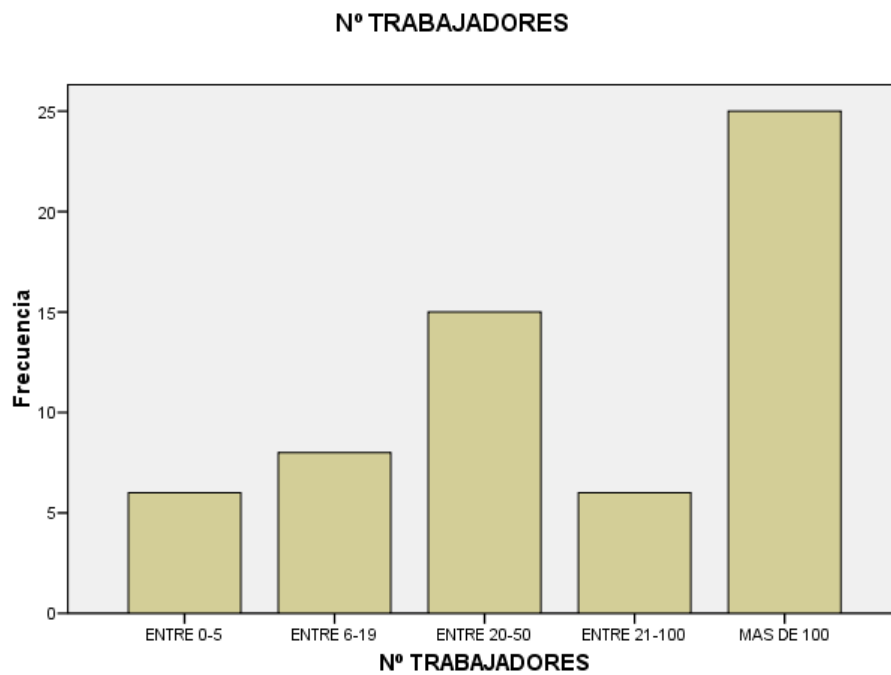
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALMERÍA	9	14,1	14,1	14,1
	CÁDIZ	18	28,1	28,1	42,2
	CÓRDOBA	5	7,8	7,8	50,0
	GRANADA	7	10,9	10,9	60,9
	HUELVA	7	10,9	10,9	71,9
	JAÉN	8	12,5	12,5	84,4
	SEVILLA	5	7,8	7,8	92,2
	MÁLAGA	5	7,8	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia<sup>1</sup>*

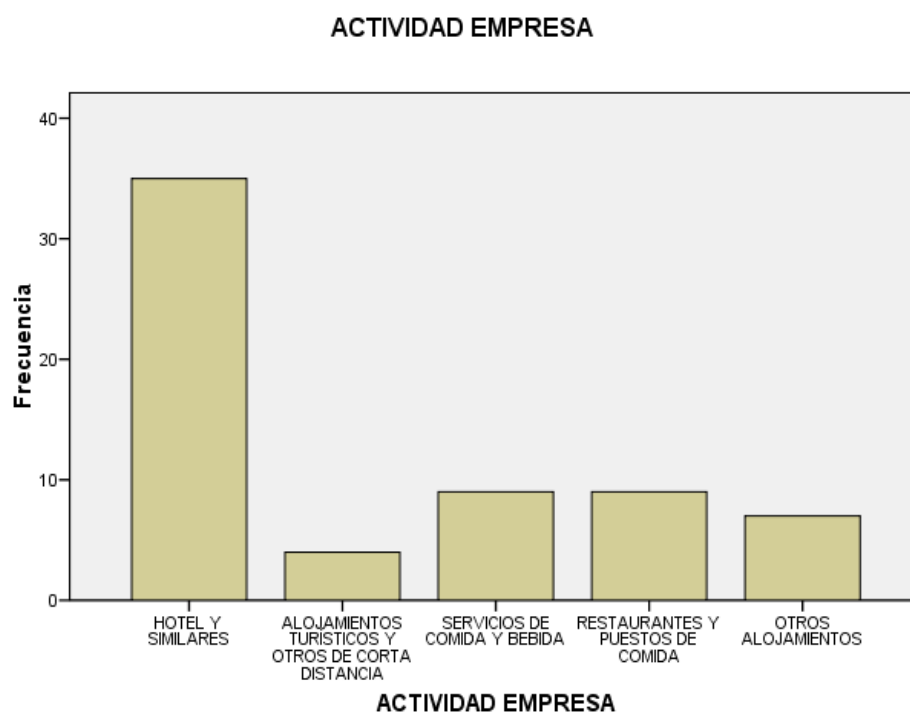
Se puede ver en la Gráfico 1 como los establecimientos de más de 100 empleados/as son donde mayoritariamente han respondido a los cuestionarios. Este hecho está relacionado con el tipo de establecimiento, así los hoteles, hostales y similares es donde más fácilmente han respondido los/as empleados (véase gráfico 1).

<sup>1</sup> Las tablas y los gráficos son de elaboración propia

### GRÁFICO 1



### GRÁFICO 2





Una vez contextualizada la muestra seleccionada para los cuestionarios, pasaremos a un análisis más exhaustivo de la situación laboral en Andalucía.

Los resultados de los cuestionarios están divididos en dos grandes bloques, el primero en relación a la situación personal de los/as empleados/as. El segundo a sus situaciones laborales.

### **SITUACIÓN PERSONAL**

En primer lugar podemos destacar que la mayoría de los/as empleados/as se encuentran en un tramo de edad entre los 31 y los 35 años, seguidos por las personas entre 21 y 30 años (Tabla 2). Si nos fijamos en su estado civil, de 64 personas encuestadas, 29 están casadas y 22 solteras, conformando estos dos grupos casi la totalidad (Tabla 3). Por otra parte, si nos fijamos en la nacionalidad del trabajador/a, 59 personas pertenecían a la Unión Europea, 4 no quisieron contestar y sólo una dijo ser de procedencia exterior a la U.E. (Tabla 4).

**TABLA 2**

#### **EDAD TRABAJADOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ENTRE 16-20	2	3,1	3,7	3,7
	ENTRE 21-30	12	18,8	22,2	25,9
	ENTRE 31-35	39	60,9	72,2	98,1
	OTROS	1	1,6	1,9	100,0
	Total	54	84,4	100,0	
Perdidos	9	10	15,6		
Total		64	100,0		

**TABLA 3** ESTADO CIVIL TRABAJADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SOLTERO	22	34,4	36,1	36,1
	CASADO	29	45,3	47,5	83,6
	PAREJA DE HECHO	3	4,7	4,9	88,5
	VIUDO, SEPARADO, DIVORCIADO	7	10,9	11,5	100,0
	Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	9	3	4,7		
Total		64	100,0		

**TABLA 4** NACIONALIDAD TRABAJADOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ESPAÑOLA	59	92,2	98,3	98,3
	CIUDADANO UE	1	1,6	1,7	100,0
	Total	60	93,8	100,0	
Perdidos	9	4	6,3		
Total		64	100,0		

En cuanto al nivel de estudios de los/as encuestados/as, podemos ver que la gran mayoría no ha realizado estudios superiores, destacan así el 29'7% de personas con estudios primarios sin finalizar, el 18'8% que poseen el graduado escolar y el 18'8% que posee el título de B.U.P. o de Bachillerato Superior (Véase tabla 5)

**TABLA 5**

**ESTUDIOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PRIMARIOS SIN FINALIZAR	19	29,7	30,2	30,2
	BUP, BACHILLER SUPERIOR, COU	12	18,8	19,0	49,2
	DIPLOMADO	6	9,4	9,5	58,7
	LICENCIADO	1	1,6	1,6	60,3
	OTRAS TITULACIONES	1	1,6	1,6	61,9
	TECNICO	3	4,7	4,8	66,7
	CERTIFICADO ESTUDIOS PRIMARIOS, EGB SIN TITULO, BACHILLER ELEMENTAL	2	3,1	3,2	69,8
	GRADUADO ESCOLAR, BACHILLERATO ELEMENTAL CON REVALIDA	12	18,8	19,0	88,9
	FP1 GRADO, TECNICO AUXILIAR, OFICIAL INDUSTRIAL	5	7,8	7,9	96,8
	FP2 MAESTRIA INDUSTRIAL	2	3,1	3,2	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	12	1	1,6		
Total		64	100,0		

Centrando el análisis al tipo de vivienda, podemos apreciar que el 64% de los/as encuestados reside en casa propia. No es nada significativo el porcentaje que se encuentra en alquiler (Tabla 6).

**TABLA 6**

**TIPO VIVIENDA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PROPIA	41	64,1	64,1	64,1
	FAMILIAR	15	23,4	23,4	87,5
	TEMPORAL	3	4,7	4,7	92,2
	ALQUILER	5	7,8	7,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Respecto a las cargas familiares que pudiera tener el empleado/a, destaca un 36% con hijos menores de edad, sin embargo el 22% afirma no tener cargas (tabla 7).

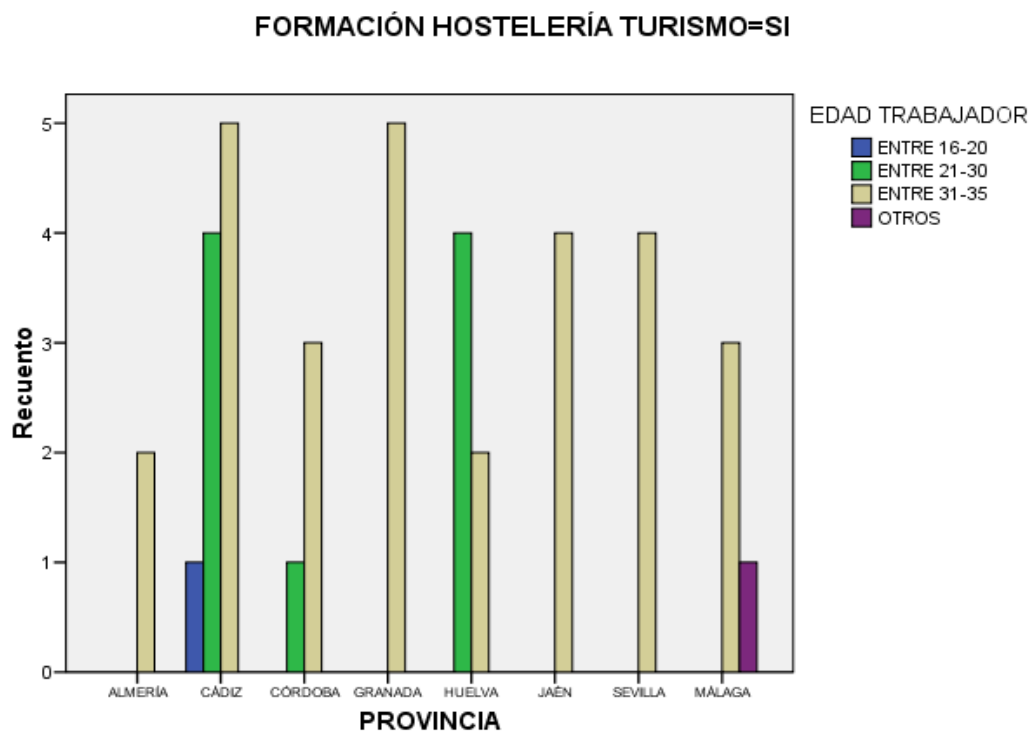
**TABLA 7**

**CARGA FAMILIAR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HIJOS MENORES	36	56,3	58,1	58,1
	OTROS FAMILIARES	3	4,7	4,8	62,9
	NO	22	34,4	35,5	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	9	2	3,1		
Total		64	100,0		

Para finalizar este bloque personal, presentamos un gráfico (gráfico 3) contrastando los tramos de edad de los/as trabajadores/as con la formación en hostelería y turismo que poseen y la provincia donde se encuentran.

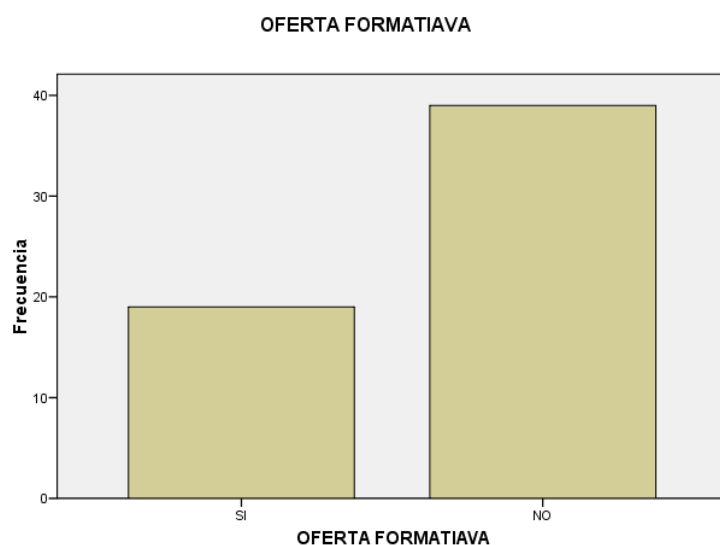
**GRÁFICO 3**



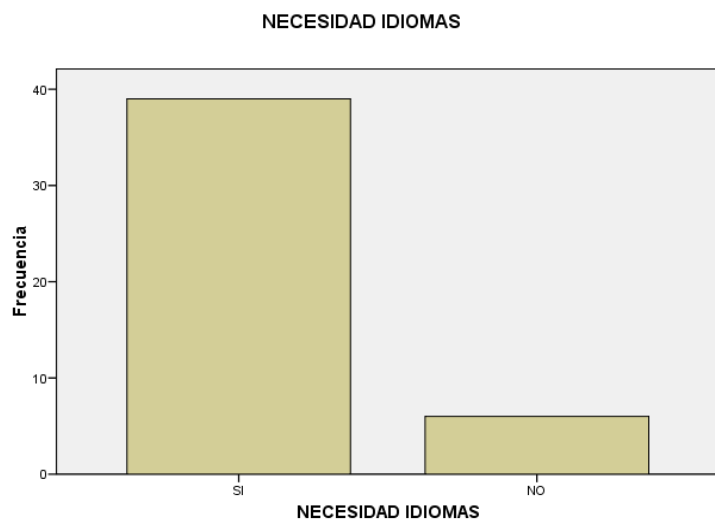
## **SITUACIÓN PROFESIONAL**

Para analizar la situación profesional de los/as empleados/as, destacaremos las respuestas más relevantes de este ámbito. Así, cuando preguntamos por la oferta formativa en hostelería y turismo, el 40% de los encuestados/as respondió tajantemente que no existe tal oferta (gráfico 4). Respecto a la necesidad de aprender otros idiomas para el eficaz desempeño de su trabajo, casi el 40% afirma tener necesidad (gráfico 5).

### **GRÁFICO 4**

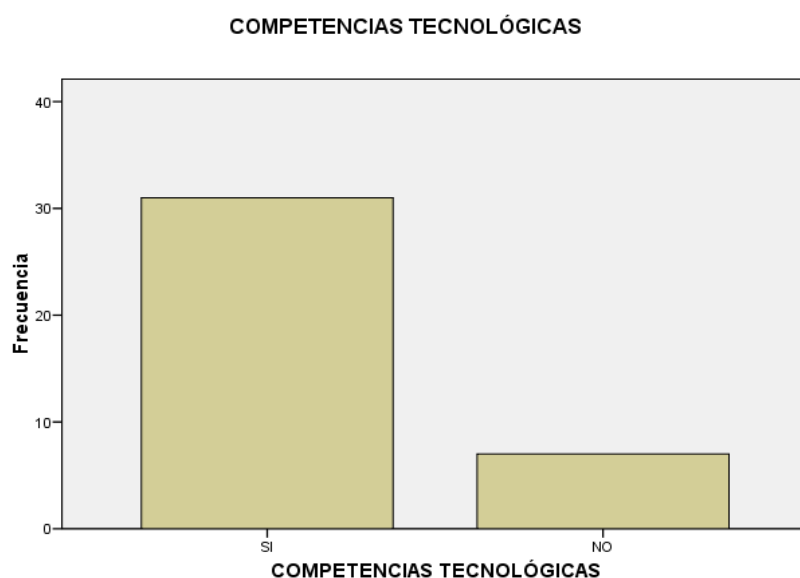


### **GRÁFICO 5**

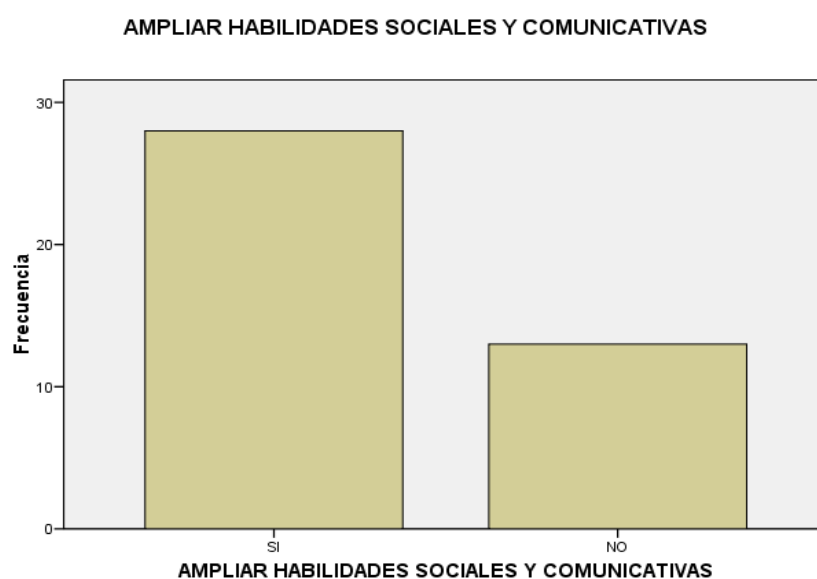


En línea con los resultados anteriores, destacamos el 31% que afirma tener necesidades de aprendizaje de competencias tecnológicas (gráfico 6), el 29% que afirma que necesita desarrollar sus habilidades sociales y comunicativas (gráfica 7), el 33% que necesita ampliar su cualificación (tabla 8) y el 47% que necesita ampliar sus conocimientos en gestión empresarial (tabla 9).

### **GRÁFICO 6**



### **GRÁFICO 7**



**TABLA 8** AMPLIAR CUALIFICACIÓN

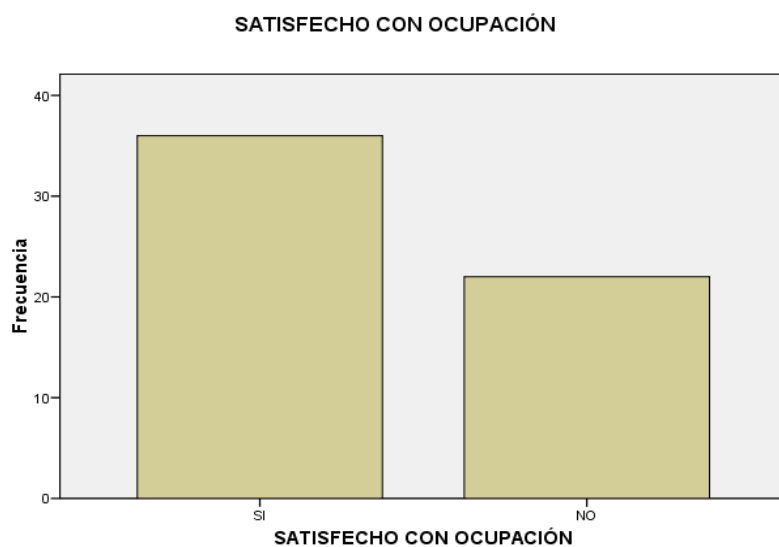
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	21	32,8	52,5	52,5
	NO	19	29,7	47,5	100,0
	Total	40	62,5	100,0	
Perdidos	9	24	37,5		
Total		64	100,0		

**TABLA 9** AMPLIAR GESTION EMPRESARIAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	30	46,9	78,9	78,9
	NO	8	12,5	21,1	100,0
	Total	38	59,4	100,0	
Perdidos	9	26	40,6		
Total		64	100,0		

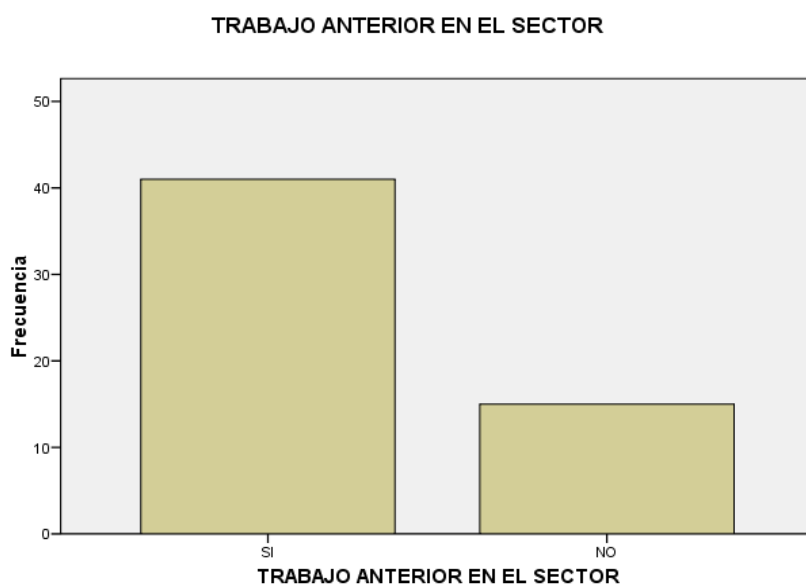
A los/as encuestados/as se les preguntó por la satisfacción que percibían en el desempeño de su ocupación, el 46% afirmó estar satisfecho (gráfico 8).

**GRÁFICO 8**

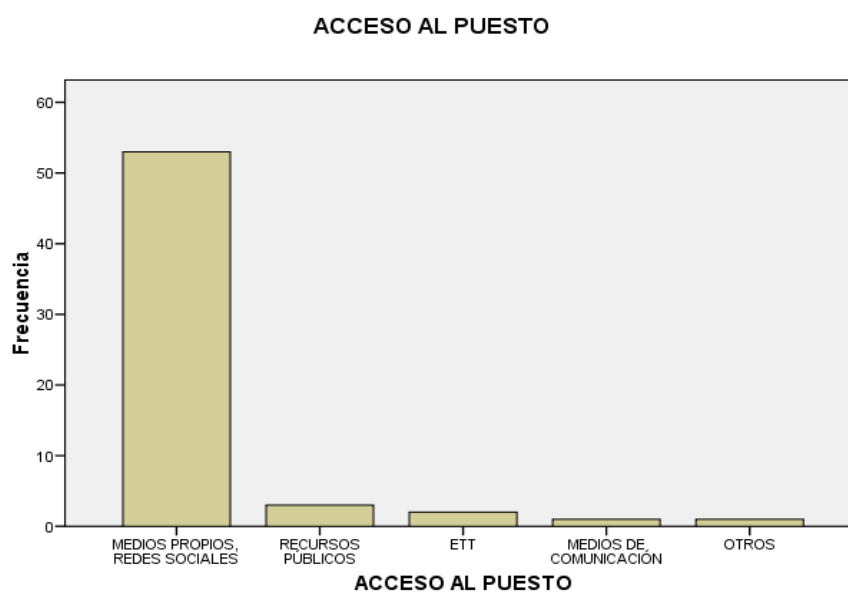


El 41% de los encuestados/as había trabajado anteriormente en el sector hostelería y turismo (gráfico 9), accediendo a los puestos, tanto en los casos anteriores como en el actual, a través de medios propios y redes sociales en la mayoría de los casos. Es significativo el hecho de que los demás recursos que dan acceso a los puestos de trabajos como ETTs, SAE, etc.; apenas representan en total el 11% (Gráfico 10).

**GRÁFICO 9**



**GRÁFICO 10**





Respecto al salario, el 47% afirma tener un sueldo igual o superior al salario mínimo interprofesional (tabla 10). Destacamos que casi la totalidad de los/as encuestados/as han contestado.

**TABLA 10**

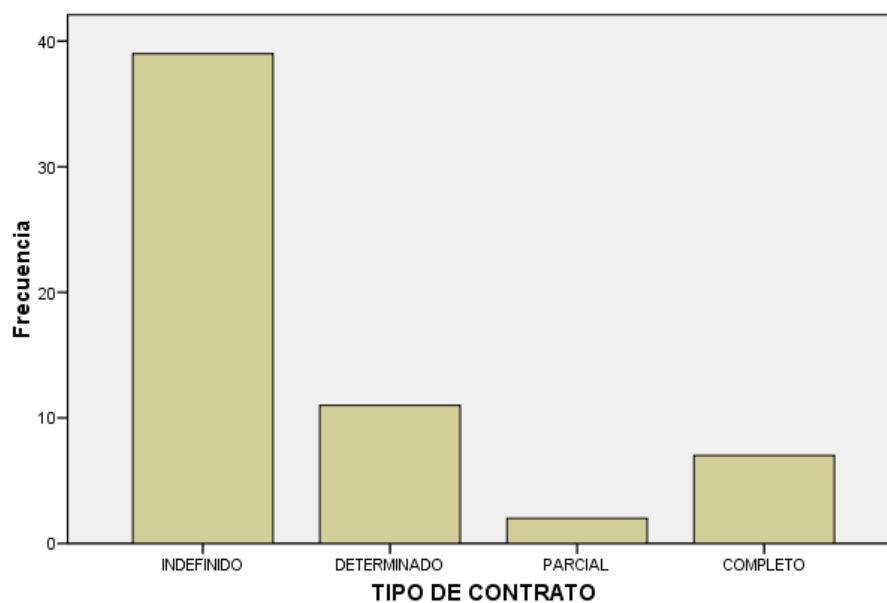
**SALARIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MENOR AL SMI	9	14,1	15,5	15,5
	MAYOR AL SMI	47	73,4	81,0	96,6
	3	1	1,6	1,7	98,3
	29	1	1,6	1,7	100,0
	Total	58	90,6	100,0	
Perdidos	9	6	9,4		
Total		64	100,0		

Si lo que analizamos es el tipo de contrato encontramos que el 61% de los empleados/as disfruta de un contrato indefinido (gráfico 11)

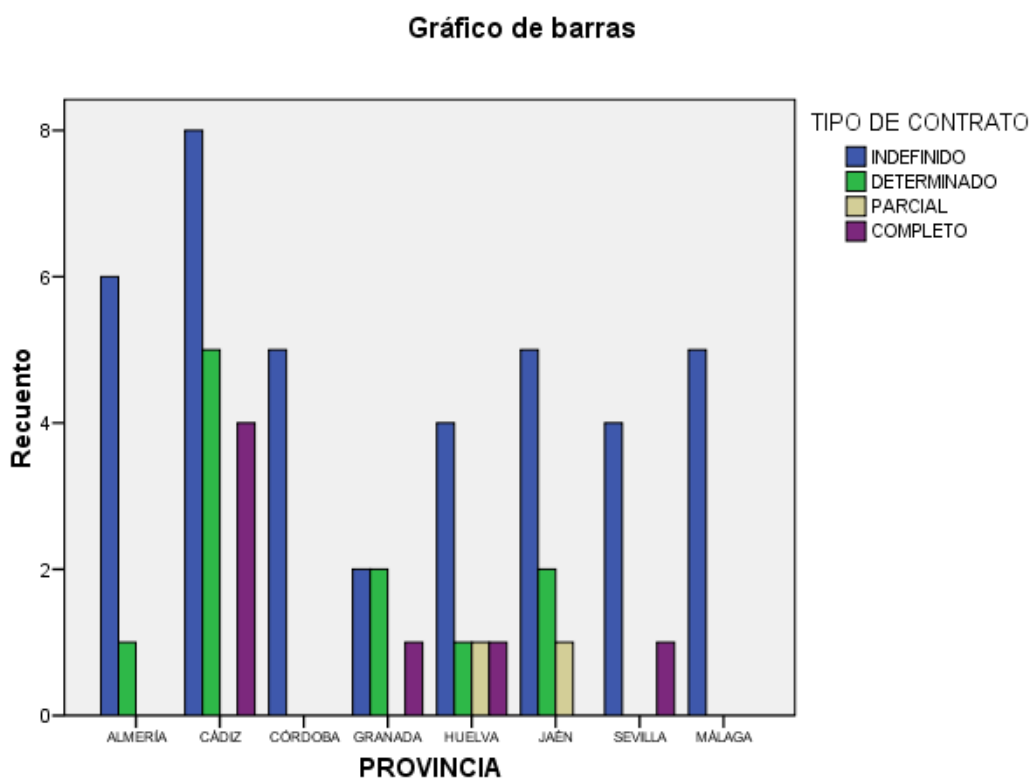
**GRÁFICO 11**

**TIPO DE CONTRATO**



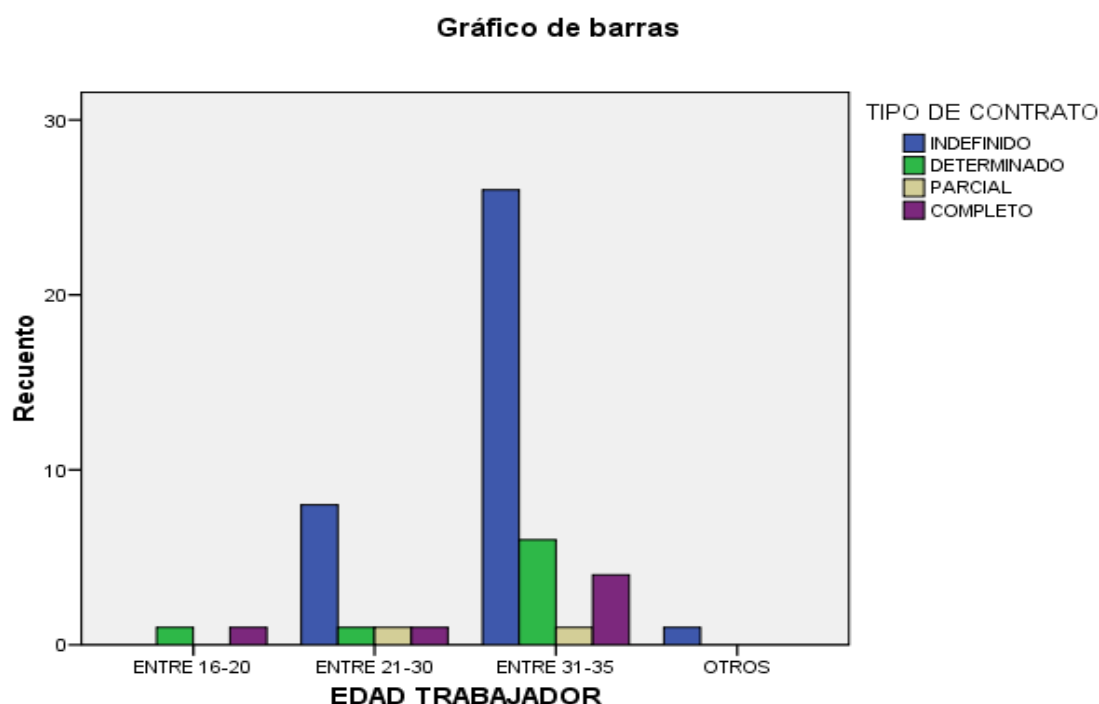
Si contrastamos el tipo de contrato por la provincia de residencia podemos ver que el contrato indefinido sigue siendo el más frecuente, en segundo lugar los contratos determinados y completos en Cádiz (gráfico 12).

### **GRÁFICO 12**



Asimismo podemos seguir contrastando el tipo de contrato con la edad de los/as empleados/as. Destaca el contrato indefinido a partir de los 21 años, sobresaliendo en el tramo de edad de 31 a 35 años. Es significativo que en el tramo de edad de 16 a 20 años sólo se realizan contratos determinados y completos, aún así, su porcentaje es mínimo (véase gráfico 13).

### **GRÁFICO 13**



En los casos en los que se trata de contratos determinados, vemos que la mayoría tienen una duración mayor a 3 meses pero menos a 1 año (19%), y son muy mínimos los casos donde la duración supera el año (tabla 11).

### **TABLA 11**

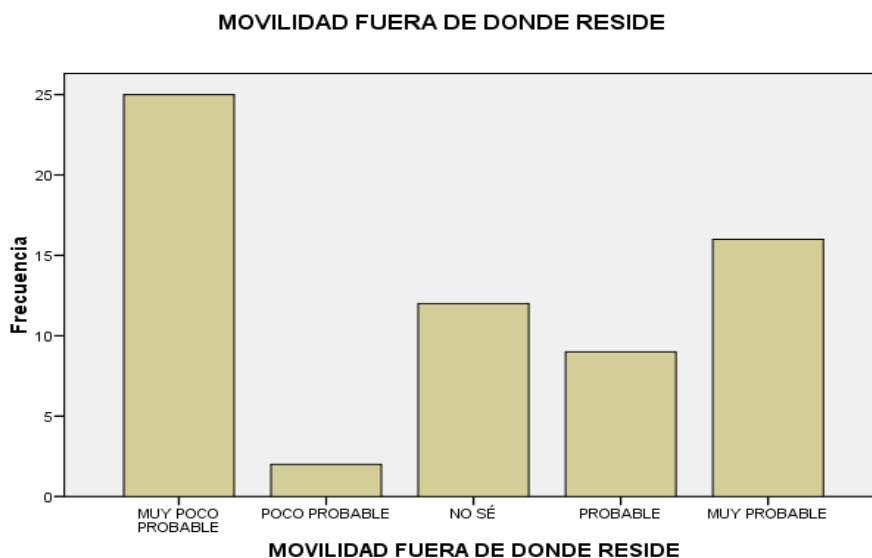
**DURACION CONTRATO DETERMINADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAYOR A 3 MESES Y MENOR A UN AÑO	12	18,8	70,6	70,6
	MAYOR A UN AÑO	3	4,7	17,6	88,2
	5	2	3,1	11,8	100,0
	Total	17	26,6	100,0	
Perdidos	9	47	73,4		
Total		64	100,0		

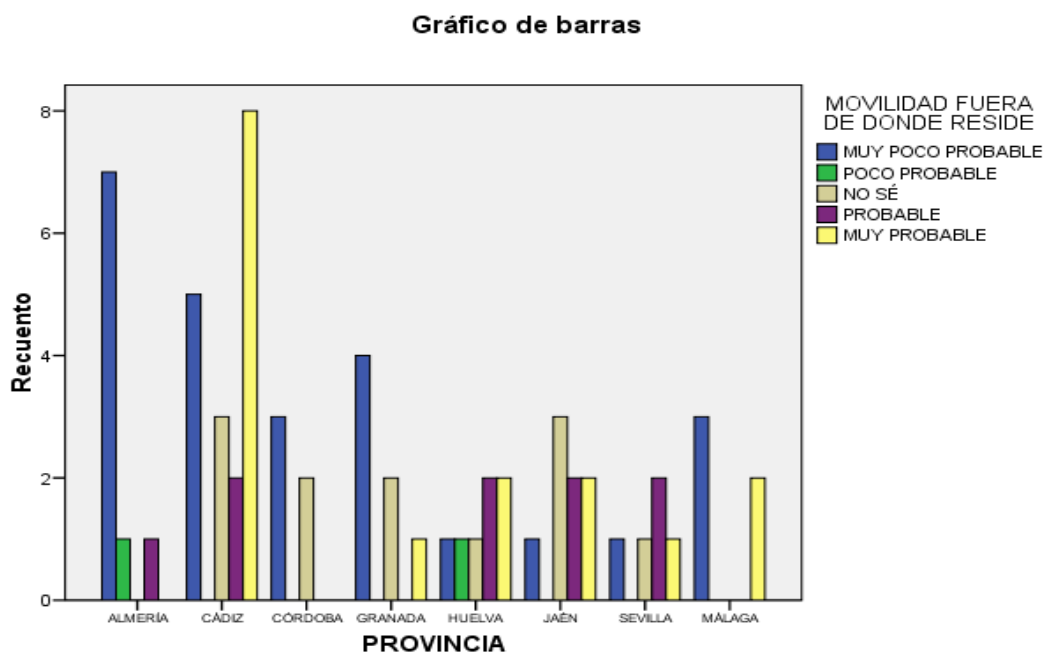
Analizando la movilidad de los/as trabajadores/as, podemos ver que un 25% afirma que la opción de marcharse de donde reside es muy poco probable, sin embargo,

más del 15% lo ve probable (gráfico 14). Si las respuestas se separan por provincias, vemos que es en Cádiz donde más probabilidades de movilidad existen, mientras que en Almería es donde menos existen (gráfico 15).

**GRÁFICO 14**

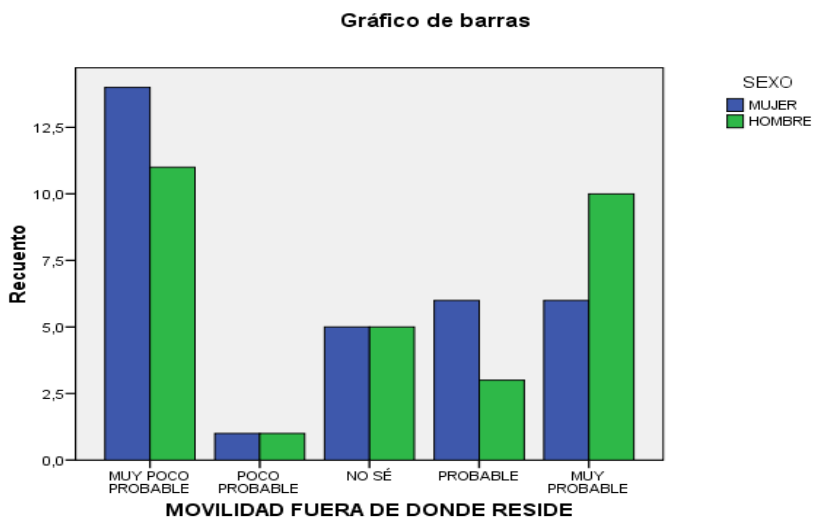


**GRÁFICO 15**



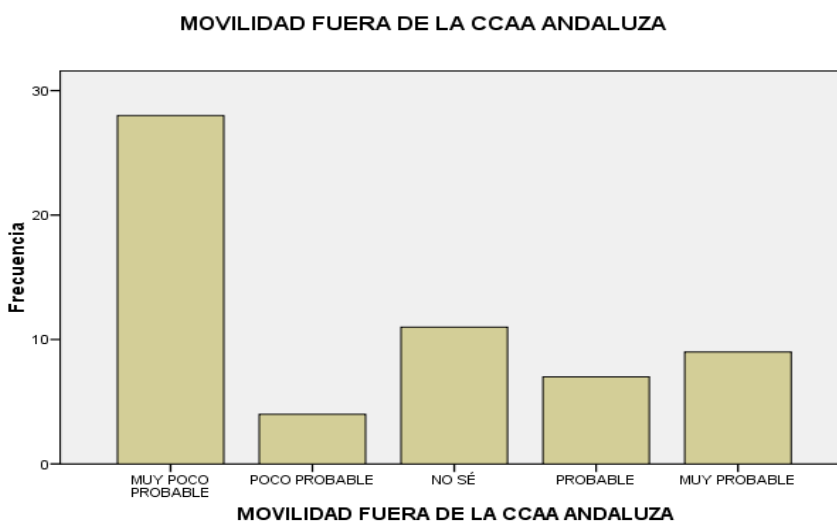
Analizando las respuestas en función del sexo, podemos ver que casi un 15% de las mujeres perciben como una opción muy poco probable la movilidad fuera de donde residen, frente al 11% de los hombres. Por otra parte, más del 10% de los hombres ve muy probable esta opción, frente al 6% de las mujeres (Gráfico 16).

**GRÁFICO 16**



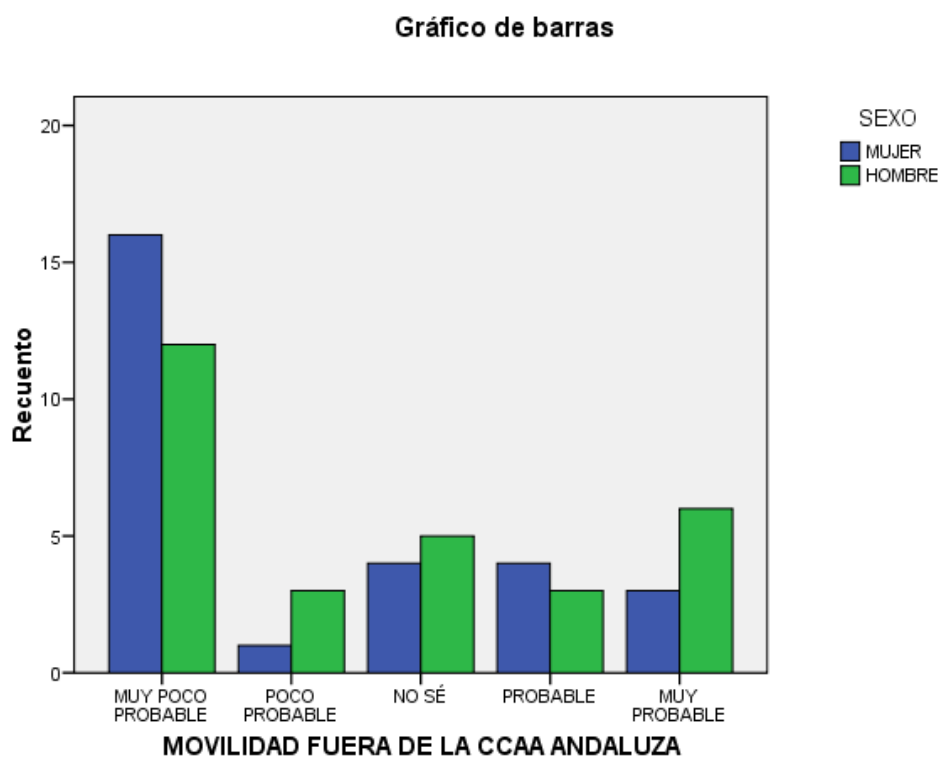
Al preguntar por la movilidad fuera de la Comunidad Andaluza, encontramos que 29% de los/as empleados/as perciben la opción como muy poco probable y menos del 10% la ven como muy probable (gráfico 17).

**GRÁFICO 17**



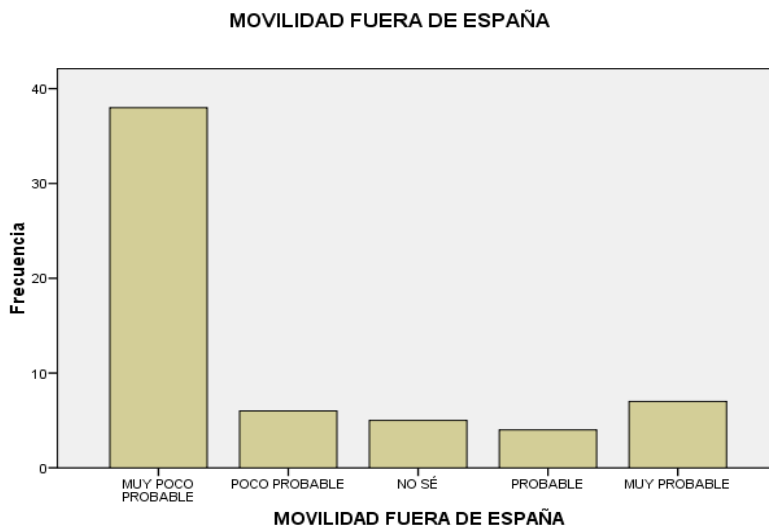
Dividiendo nuevamente por sexos, más del 15% de las mujeres y el 12% de los hombres ven la alternativa como muy poco probable, mientras que el 6% de los hombres y el 4% de las mujeres la ven como muy probable. Las demás opciones son poco representativas (gráfico 18).

**GRÁFICO 18**



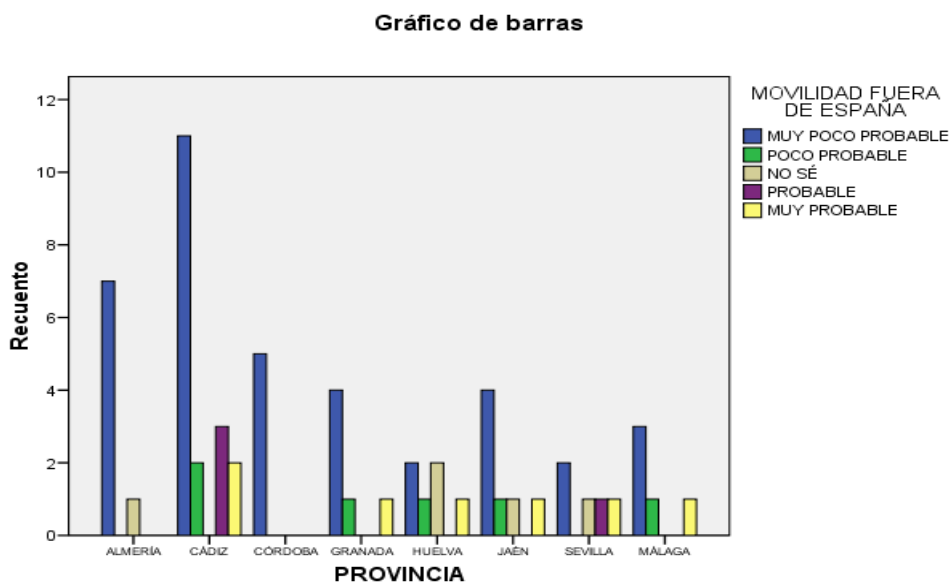
En lo referente a la movilidad fuera de España, casi el 40% de los/as encuestado desestiman esa opción, sólo el 5% y el 8% contemplan la opción como probable y muy probable respectivamente (gráfico19).

### **GRÁFICO 19**



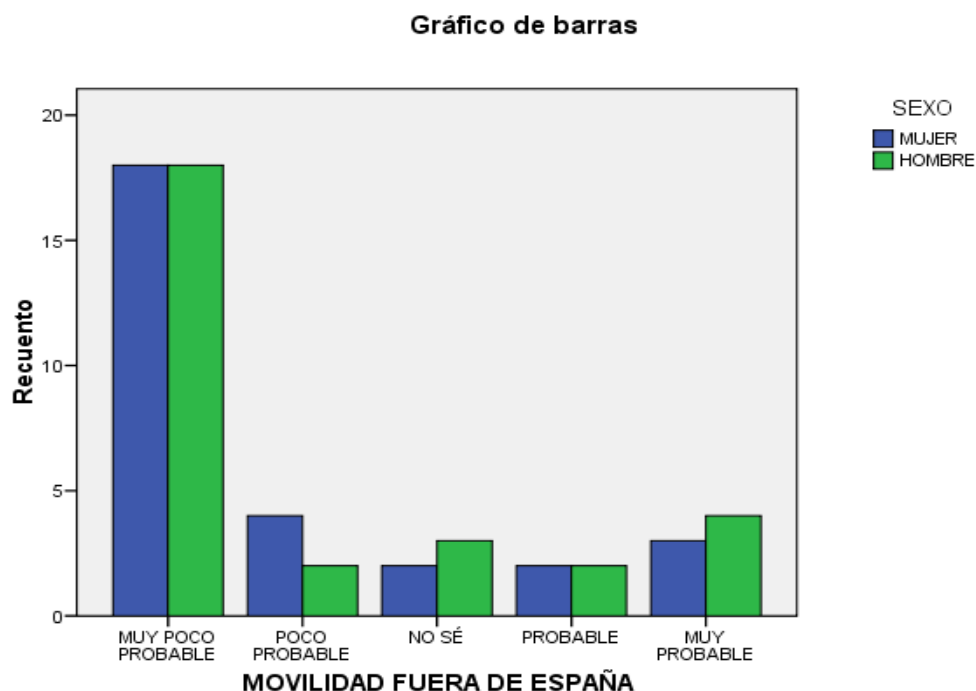
Si dividimos las respuestas por provincias, vemos que Cádiz sigue siendo la provincia donde más empleados/as están dispuestos a salir del país, así lo confirma el 11% de los/as encuestados en esa provincia (gráfico 18).

### **GRÁFICO 20**



Es significativo que tanto hombres como mujeres vean muy probable esta alternativa, representando el 17% de los encuestados/as, mientras que las demás respuestas no llegan a ser significativas con menos del 5% en cada caso y muy similares por sexos gráfico 21).

**GRÁFICO 21**



Respecto al conocimiento de las ayudas de movilidad oficiales de la Administración y empresas, es muy revelador que más del 84% de los/as encuestados no las conocen, frente a un mínimo 12'5% que sí (tabla 12).

**TABLA 12**

**CONOCIMIENTO AYUDAS A MOVILIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	8	12,5	12,9	12,9
	NO	54	84,4	87,1	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	9	2	3,1		
Total		64	100,0		



Al preguntar por el apoyo social con el que con el que contaría en el caso de un traslado, más del 98% de los/as empleados/as contestó que no tendrían apoyo, frente al 39% que sí contaría con él (tabla 13).

**TABLA 13** **TRASLADO CON APOYO SOCIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	39,1	39,7	39,7
	NO	38	59,4	60,3	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	9	1	1,6		
Total		64	100,0		

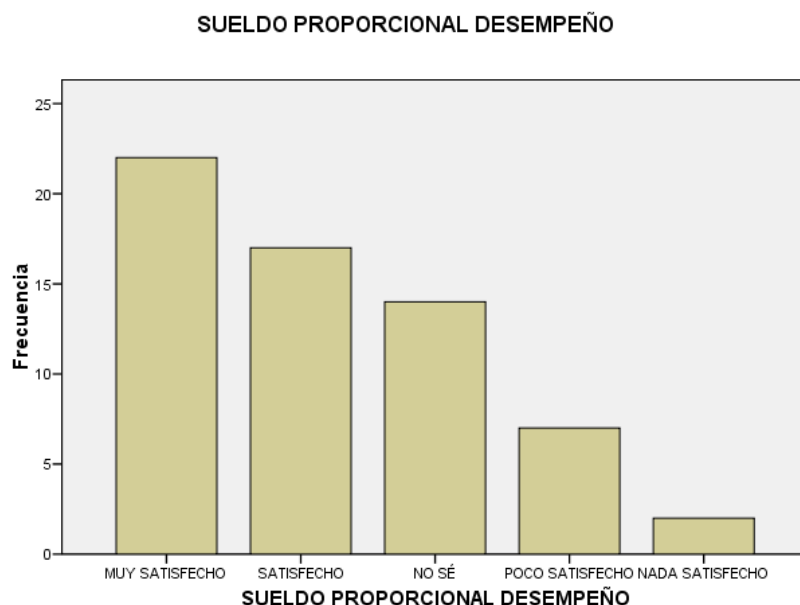
Preguntamos por la posibilidad de aceptar un empleo fuera si éste ofreciera más posibilidades; casi el 58% contestó que sí lo aceptaría y el 36% que no (tabla 15).

**TABLA 14** **ACEPTAR TRABAJO FUERA POR MAS POSIBILIDADES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	37	57,8	61,7	61,7
	NO	23	35,9	38,3	100,0
	Total	60	93,8	100,0	
Perdidos	9	4	6,3		
Total		64	100,0		

El 22% y 19% de los encuestados consideran su sueldo proporcional al desempeño de su actividad, pronunciándose como muy satisfecho y satisfecho respectivamente con el mismo. El 2% y el 7% no lo consideran proporcional la actividad desempeñada con el sueldo, pronunciándose como nada y poco satisfecho. El 15% no se pronuncia (gráfico 22).

**GRÁFICO 22**



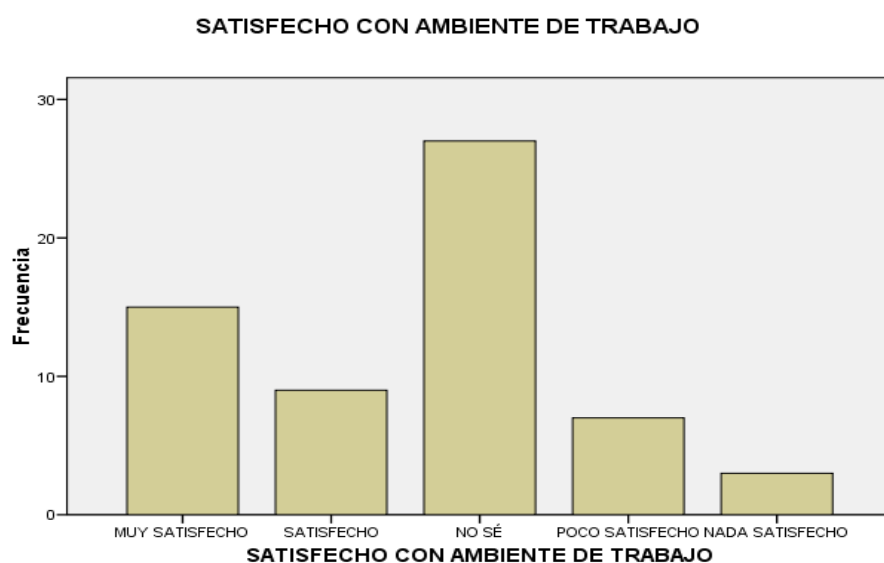
En la pregunta que hace referencia a la satisfacción con los horarios y jornada laboral, encontramos una diversidad de opiniones, pues el 24'9% de los encuestados/as se encuentran muy satisfechos con los horarios y las jornadas laborales. El 15'6% está satisfecho. El 21'9% no está satisfecho. El 44,8% dice no estar nada satisfecho, mientras que un 18,8% no se pronuncia ni satisfecho ni insatisfecho (tabla 15).

**TABLA 15 SATISFACCION CON HORARIOS Y JORNADA**

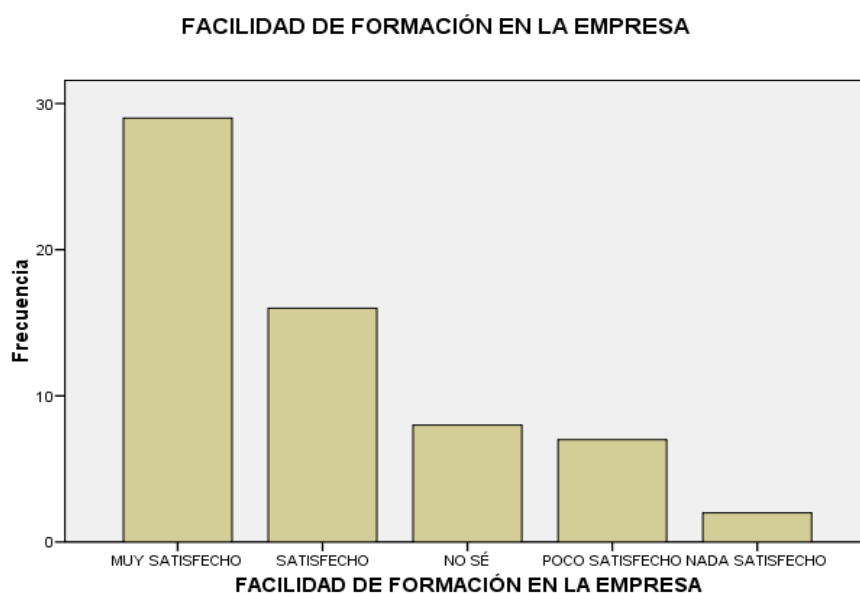
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY SATISFECHO	14	21,9	22,6	22,6
	SATISFECHO	10	15,6	16,1	38,7
	NO SÉ	12	18,8	19,4	58,1
	POCO SATISFECHO	14	21,9	22,6	80,6
	NADA SATISFECHO	12	18,8	19,4	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	9	2	3,1		
Total		64	100,0		

El 15% de los encuestados/as afirma estar satisfechos con el ambiente de trabajo. El 3% se pronuncia como no satisfecho con esta cuestión, encontrándose casi el 30% dudoso (gráfico 23). Respecto a la formación, casi el 30% de los encuestados/as piensan que la empresa les facilita oportunidades de formación poniendo en valor su “capital humano”. El 2% creen que la empresa no facilita estas oportunidades de formación. Casi el 10% no se posiciona (gráfico 24).

### **GRÁFICO 23**

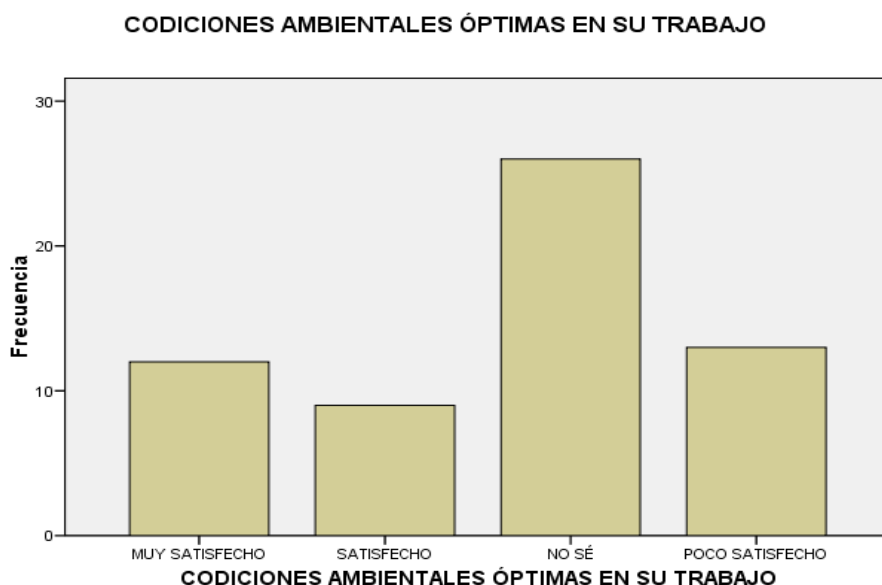


### **GRÁFICO 24**

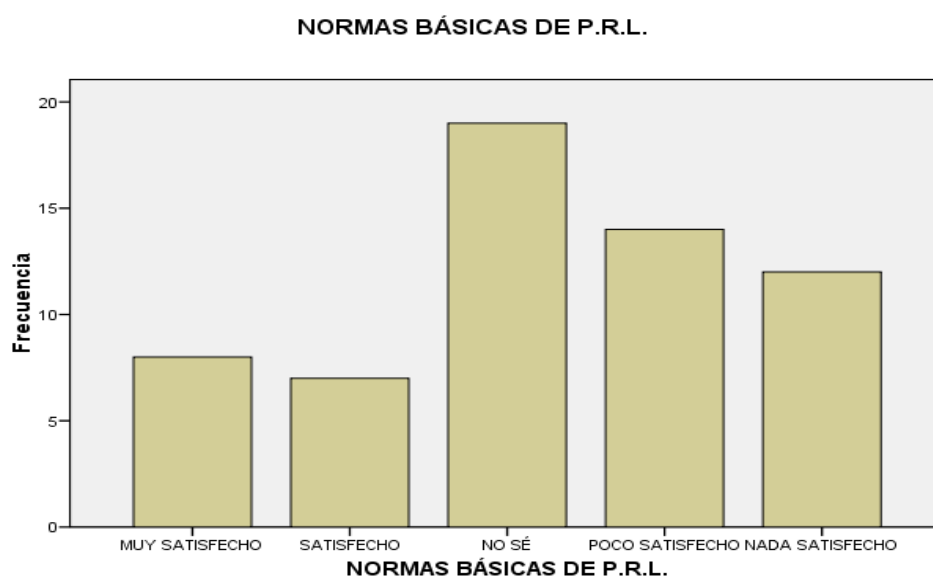


El 11% de los encuestados opinan que trabajan en condiciones ambientales óptimas, por el contrario un 15% no piensan que se trabaje en estas condiciones. Un 28% no se posiciona (gráfico 25). En cuanto a prevención de riesgos laborales, el 9% de los encuestados/as piensan que la empresa se rige según normas básicas de Prevención de Riesgos Laborales, mientras que más del 12% piensan que este hecho no se produce en la empresa. Destaca el 28% que no se pronuncia al respecto (gráfico 26).

### **GRÁFICO 25**



### **GRÁFICO 26**



A la pregunta sobre la percepción del propio colectivo de hostelería y turismo, solamente el 9,4% de los encuestados/as opinan que la percepción social del colectivo es muy positiva. El 43,8% la percibe como positiva, mientras que un 37,5% opina que esta percepción es negativa. Únicamente un 6,3% la percibe como muy negativa (tabla 16).

**TABLA 16**

**PERCEPCIÓN DEL COLECTIVO H&T**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY POSITIVA	6	9,4	9,7	9,7
	POSITIVA	28	43,8	45,2	54,8
	NEGATIVA	24	37,5	38,7	93,5
	MUY NEGATIVA	4	6,3	6,5	100,0
	Total	62	96,9	100,0	
Perdidos	9	2	3,1		
Total		64	100,0		

Vemos que a la pregunta de cuáles son las categorías profesionales más valoradas, la respuesta es prácticamente unánime contestando el 70,3% de los encuestados/as que la categoría profesional más valorada en el sector es la de jefe de cocina. No obstante la mayoría también afirma literalmente que “*todos hacemos un poco de todo*” (véase tabla 17).

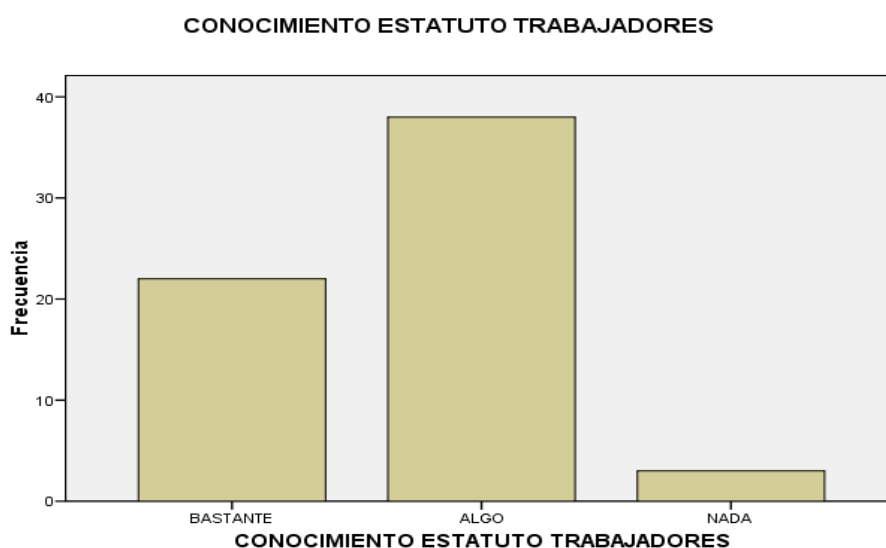
**TABLA 17**

**CATEGORÍAS PROFESIONALES MÁS VALORADAS**

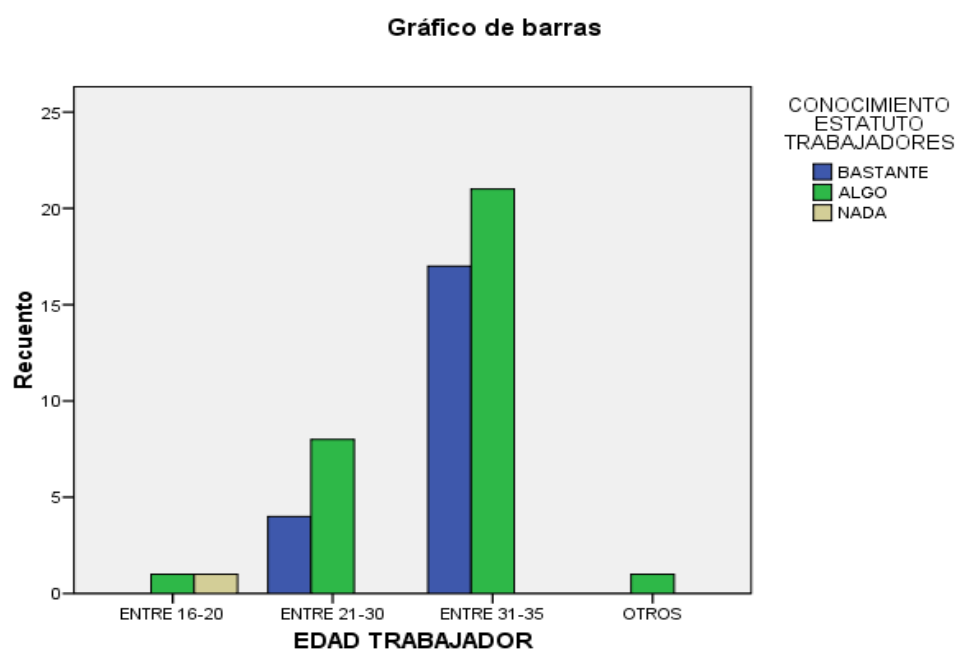
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JEFE DE COCINA	45	70,3	73,8	73,8
	2º JEFE DE COCINA	4	6,3	6,6	80,3
	JEFE DE CATERING	3	4,7	4,9	85,2
	COCINERO	1	1,6	1,6	86,9
	AYUDANTE DE COCINA	1	1,6	1,6	88,5
	AUXILIAR DE COCINA	1	1,6	1,6	90,2
	2º JEFE DE RESTAURANTE O SALA	4	6,3	6,6	96,7
	JEFE DE SECTOR	2	3,1	3,3	100,0
	Total	61	95,3	100,0	
Perdidos	15	3	4,7		
Total		64	100,0		

El 22% de los encuestados/as conocen bastante el contenido del Estatuto de los Trabajadores. El 39% conocen algo de él, mientras que apenas el 2% no conoce nada (gráfico 27). Si dividimos los resultados por tramos de edad, vemos que los jóvenes entre 31 y 35 años son los que más conocimientos tienen, alcanzando alrededor del 20% frente al desconocimiento que afirman los menores de 20 años (gráfico 28).

**GRÁFICO 27**

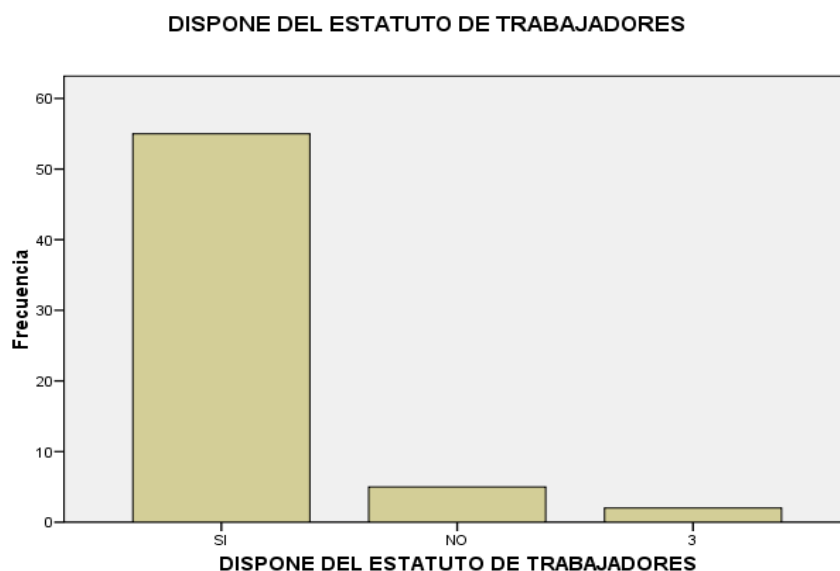


**GRÁFICO 28**



El 55% de los encuestados/as disponen del Estatuto de Trabajadores, mientras que el 6% no dispone de él. El número de trabajadores que no han contestados no es significativo (gráfico 29).

### **GRÁFICO 29**

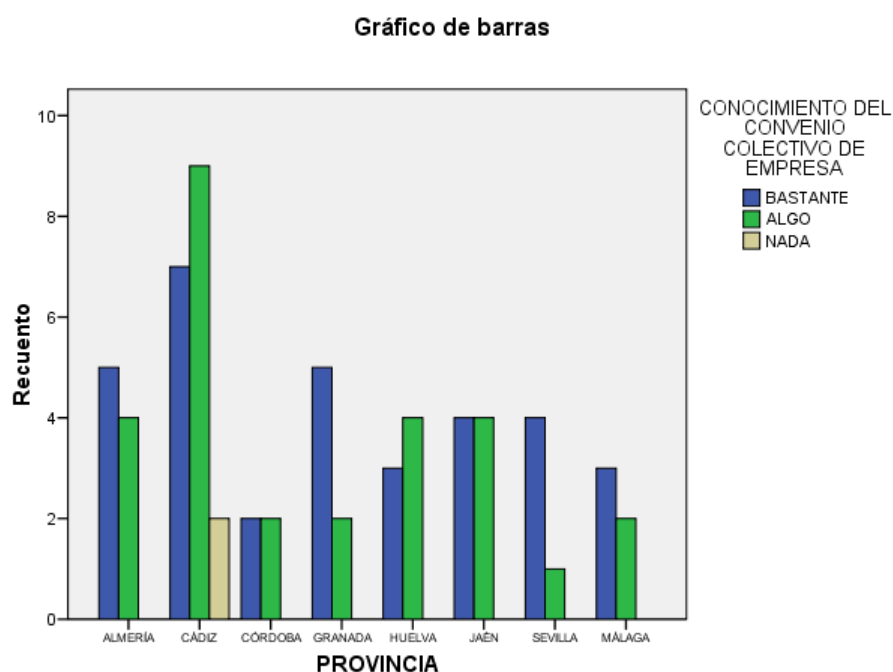


Respecto al Convenio Colectivo, el 51,6% de los encuestados/as conocen bastante el Convenio Colectivo de aplicación en su empresa, el 43,8% lo conoce algo, mientras que solamente el 3,1% no lo conoce (tabla 18). Si analizamos estos datos por provincias, podemos observar que Cádiz, Almería y Granada respectivamente son las provincias donde tienen un mayor conocimiento, no obstante, es en Cádiz donde también se dan los casos de desconocimiento (gráfico 30).

**TABLA 18** CONOCIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO DE EMPRESA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BASTANTE	33	51,6	52,4	52,4
	ALGO	28	43,8	44,4	96,8
	NADA	2	3,1	3,2	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	9	1	1,6		
Total		64	100,0		

### GRÁFICO 30



El 84,4% de los encuestados asegura disponer del Convenio Colectivo de Empresa, mientras que el 12,5% afirma no disponer de él (tabla 19).

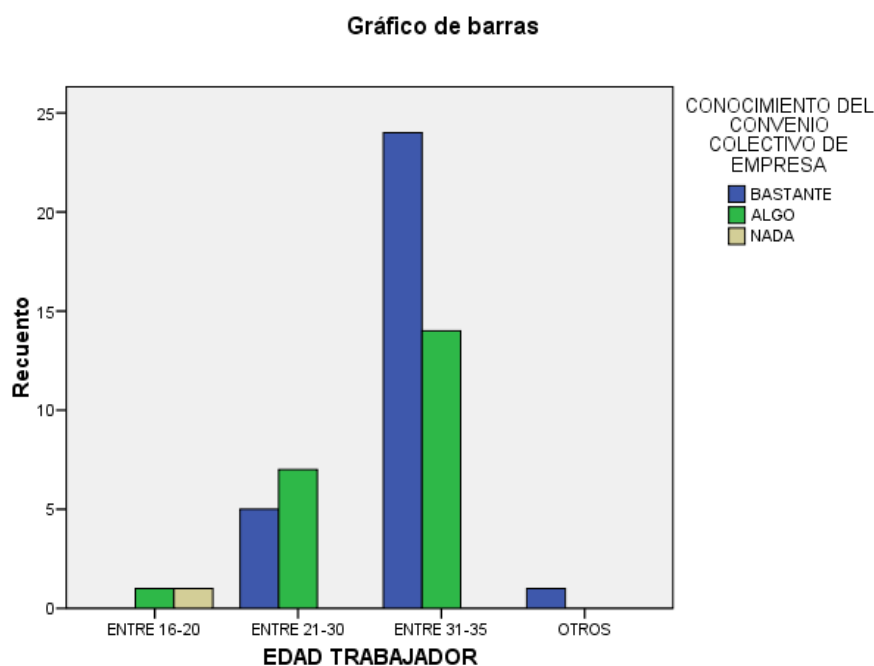
**TABLA 19**

**DISPONE DEL CONVENIO COLECTIVO DE EMPRESA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	54	84,4	85,7	85,7
	NO	8	12,5	12,7	98,4
	3	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	98,4	100,0	
Perdidos	9	1	1,6		
Total		64	100,0		



### **GRÁFICO 31**



El 82,8% de los encuestados/as afirma la existencia de representación legal de los/as trabajadores/as en su empresa, mientras que el 9,4% afirma la inexistencia. Únicamente un 1,6% del total desconoce esta situación (tabla 20).

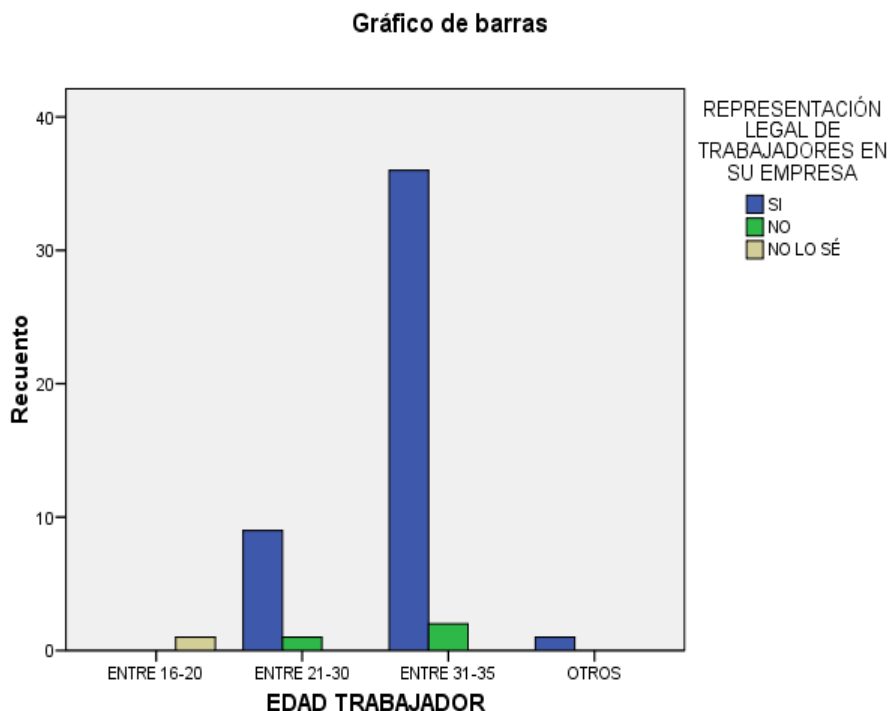
**TABLA 20**

**REPRESENTACIÓN LEGAL DE TRABAJADORES EN SU EMPRESA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	53	82,8	88,3	88,3
	NO	6	9,4	10,0	98,3
	NO LO SÉ	1	1,6	1,7	100,0
	Total	60	93,8	100,0	
Perdidos	9	4	6,3		
Total	64	100,0			

Si realizamos en análisis en función de los tramos de edad de los trabajadores, vemos que en el tramo entre los 16 y 20 años no saben si existe representación legal; mientras que en el tramo de 31 a 35 años afirman conocerlo un 36% de los encuestados/as (gráfico 32).

### **GRÁFICO 32**



El 70,3% de los encuestados/as afirman acudir siempre a la representación legal de los trabajadores/as en su empresa para aclarar dudas o resolver algún conflicto. Por el contrario el 9,4% afirma no acudir nunca, quedando un 10,9% que va alguna vez (véase tabla 21).

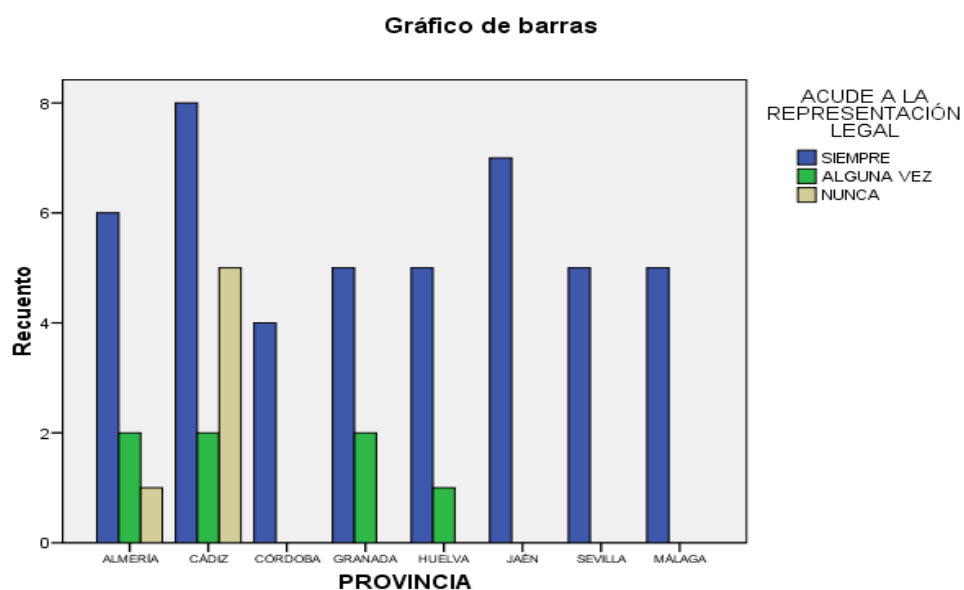
### **TABLA 21**

**ACUDE A LA REPRESENTACIÓN LEGAL**

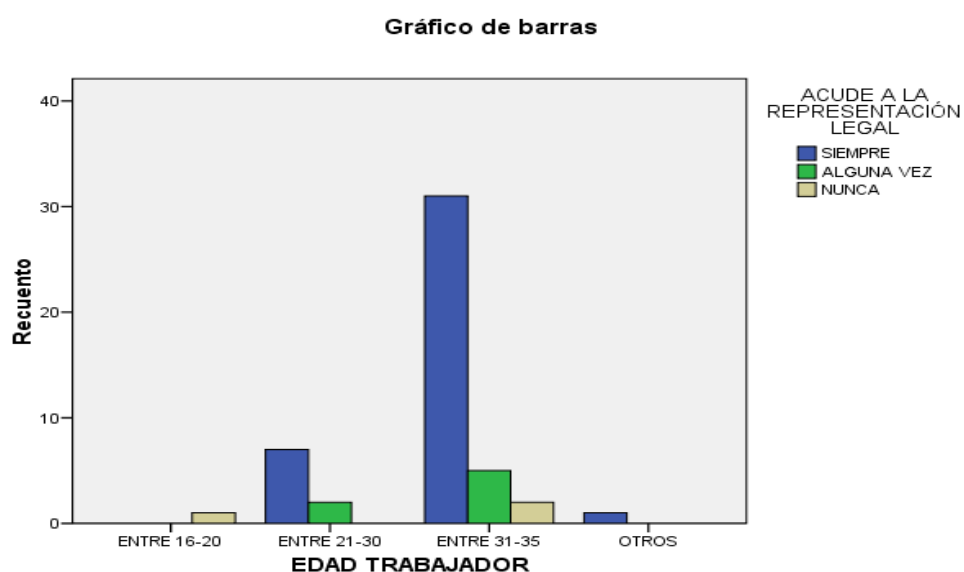
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	45	70,3	77,6	77,6
	ALGUNA VEZ	7	10,9	12,1	89,7
	NUNCA	6	9,4	10,3	100,0
	Total	58	90,6	100,0	
Perdidos	9	6	9,4		
Total		64	100,0		

Si analizamos los datos por provincias podemos afirmar que en todas las provincias afirman acudir siempre a sus representantes legales, siendo Cádiz y Jaén respectivamente en las que más, sin embargo es asimismo en Cádiz y en Almería donde admiten no acudir nunca (gráfico 33). Si separamos los datos en función de la edad, vemos que el tramo de 31 a 35 años son los que siempre acuden a sus representantes, alcanzando más del 30% (gráfico 34).

### **GRÁFICO 33**

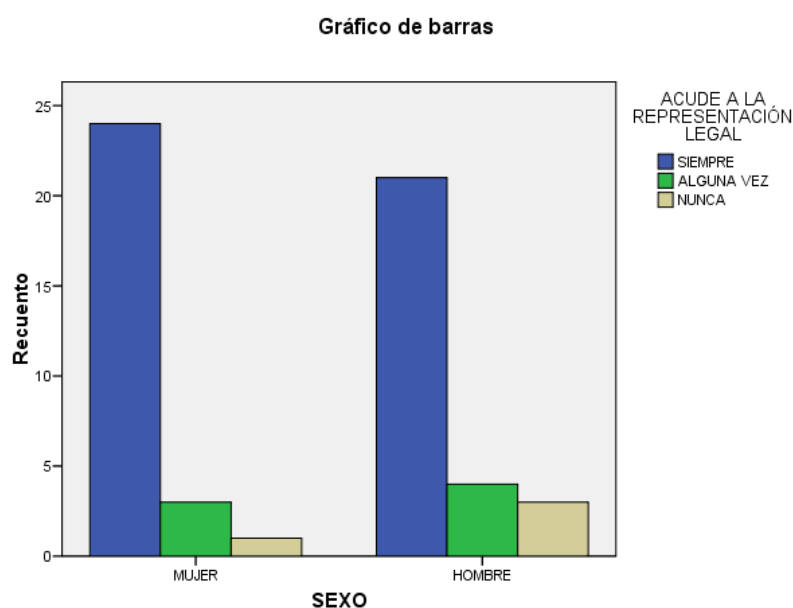


### **GRÁFICO 34**



Comparando el sexo de los trabajadores/as, vemos que mayoritariamente tanto hombres como mujeres acuden siempre a sus representantes, alcanzando estas el 24% y ellos el 21%. Es significativo que sólo en 2% de las trabajadoras afirme no acudir nunca a los representantes frente al casi 5% de los trabajadores (gráfico 35).

### **GRÁFICO 35**



Para finalizar, presentamos las correlaciones más significativas. Estas son:

- La mayoría de los/as encuestados son jóvenes de entre 31 y 35 años, en su mayoría casados/as, que tienen hijos menores a su cargo y poseen vivienda en propiedad.
- La inmensa mayoría pertenece a la Unión Europea.
- El nivel de estudios mayoritario son los estudios primarios, sin finalizar o finalizados, y B.U.P. o bachillerato superior.
- Los encuestados/as afirman carecer de oferta formativa para el sector.
- La mayoría de los empleados/as afirma tener necesidades de aprendizaje en habilidades sociales y comunicativas, en gestión empresarial e idiomas.
- En general, los encuestados/as están satisfechos con sus trabajos.

- La mayoría de los/as encuestados ha trabajado anteriormente en este sector.
- El acceso al puesto de trabajo se realiza más por redes sociales y medios propios.
- Los/as empleados tienen por lo general el sueldo mayor al salario mínimo interprofesional así como contratos indefinidos.
- El tipo de contrato que poseen es indefinido, sobre todo en personas de 21 a 35 años, siendo inexistente en jóvenes de 16 a 21 años.
- En los contratos determinados, el periodo abarca de 3 meses a un año.
- A mayor remuneración, mayor satisfacción en el puesto de trabajo.
- La motivación en su ocupación se correlaciona de forma directa con un buen ambiente de trabajo.
- La motivación en su ocupación se correlaciona de forma directa con condiciones ambientales óptimas en el lugar de trabajo.
- Se detecta una importante desmotivación en las empresas que no se rigen según normas básicas de Prevención de Riesgos Laborales.
- Como regularidad, a mayor es la empresa, más aparece la presencia de Estatuto de los Trabajadores.
- Los jóvenes de entre 31 y 35 años son los que más conocen estos los convenios colectivos. Asimismo estos son los que mejor conocen la representación legal en su empresa y acuden a ella para resolver dudas y conflictos.
- Existe una correlación directa entre la existencia de representantes de los trabajadores y la disponibilidad de convenios colectivos en las empresas.

## 2. EL CUESTIONARIO

### 2.1. *DIMENSIONES ANALIZADAS*

El cuestionario, que ha sido definido como una forma de encuesta caracterizada por la ausencia del entrevistador o como una entrevista por escrito (Nisbet y Entwistle, 1980; Rodríguez y otros, 1996), es posiblemente uno de los instrumentos tradicionales que se han utilizado en la investigación educativa, en el estudio sobre las necesidades formativas y en las investigaciones sociológicas (Nisbet y Entwistle, 1980; Cabero, 1993; Delgado y Gutiérrez, 1994; Rodríguez y otros, 1996; Tirado, 1997; Cabero 2000a); entre otros motivos por las ventajas que se le suponen, entre las cuales podemos destacar las siguientes: método económico que permite extendernos a un colectivo amplio, se elimina la interacción sujeto-entrevistador y las limitaciones que ello puede conllevar, no se necesita pasar por un proceso laborioso de formación de las personas que lo aplican, es posible con un costo moderado la ampliación a extensas zonas geográficas,... (Adams, 1989).

El cuestionario que hemos elaborado para nuestro estudio era anónimo y estaba compuesto de 33 ítems de diferente tipología, que van desde las que requerían una respuesta cerrada, hasta las de elección múltiple, o las de tipo abierto. En su formulación hemos tenido en cuenta las recomendaciones que los investigadores realizan sobre cómo formular las preguntas: preguntar lo que se quiere, lo que se necesita saber; ser específico e intentar descomponer la información en diferentes ítems; intentar que la respuesta del entrevistado sea directa e inequívoca; usar con cautela las denominadas preguntas sensibles; evitar palabras y preguntas tendenciosas; evitar preguntas de doble idea; y evitar preguntas de tipo negativo (Ramírez, 2001).

Con el cuestionario se pretendía recoger información en las siguientes dimensiones:

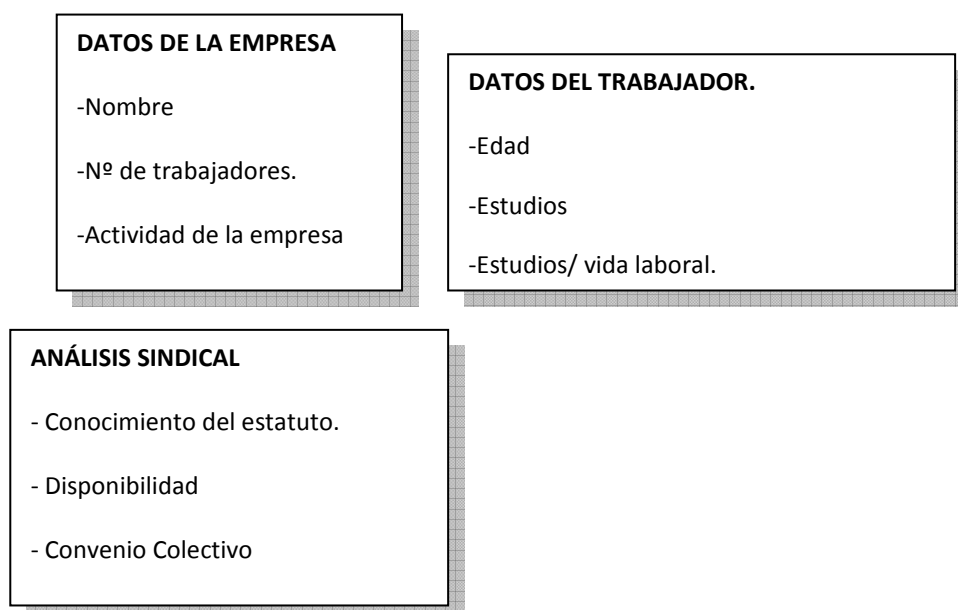
- Datos de la empresa. (3 ítems).
- Datos del trabajador. (24 ítems).
- Análisis sindical (6 ítems).

La justificación de la elección de cada una de estas dimensiones son diversas, y se justifican fundamentalmente por los siguientes hechos: necesidad de identificar las características de la empresa analizada y los objetivos de la investigación.

Es de señalar que aunque hemos indicado 33 ítems, la encuesta tenía en realidad más, al incorporar por una parte dos ítems, referidos a la provincia en la cual estaba ubicada la empresa, y la función que realiza esta (hotel y alojamiento similares, servicios de comidas, etc.) ; Y por otra, que algunos ítems requerían una respuesta múltiple por parte del sujeto (ítems 8, 10, y 25).

En el esquema que presentamos en la siguiente figura se expone una visión gráfica de las mismas y los diferentes elementos que componían cada una de ellas.

## **FIGURA 2**



*Figura nº 2. Dimensiones contempladas en la encuesta*

A continuación pasaremos a realizar un análisis más pormenorizado de las mismas.

- **Identificación de la empresa:** Con ella se pretende recoger información respecto a una serie de características de las empresas del sector hostelero: número de empresas que dispone en Andalucía, número de trabajadores, el segmento de edad de los trabajadores y Actividad que realiza la empresa. Con estos aspectos se pretende recoger información para enmarcar a la empresa.
- **Datos del trabajador:** Con esta segunda dimensión pretendemos recoger información respecto al trabajador de la empresa, conociendo su edad, sexo, estado civil, nacionalidad, estudios, experiencia laboral, vivienda, salario, movilidad y satisfacción.
- **Análisis Sindical:** Con ella se pretende recoger información respecto a la valoración que realiza los trabajadores sobre la cuestión sindical de la información-formación que poseen los empleados de su empresa, el conocimiento del estatuto de los trabajadores, la disponibilidad de dicho estatuto, conocimiento del convenio colectivo de aplicación de aplicación de su empresa y representación legal de los trabajadores en su empresa.
- **Proceso de construcción, validación y fiabilización:** El proceso de construcción del cuestionario ha pasado por diferentes fases como son: revisión de la literatura y de otros cuestionarios, elaboración de la primera versión del cuestionario, juicio de expertos y estudio piloto.

Tenemos que señalar desde el principio que nuestra encuesta seguía el modelo ya utilizado por nosotros (Cabero, 2000a) para la investigación referida a “Los usos de los medios audiovisuales, informáticos y las nuevas tecnologías en los centros andaluces”, investigación financiada por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. En este caso, el cuestionario mostró unos índices de fiabilidad en determinados ítems que iban desde el 0.9069 al 0.9499, lo que de acuerdo con Bisquerra (1987: 189) implicaría correlaciones “muy altas” y que en consecuencia denotarían altos índices de fiabilidad del instrumento.



Es de señalar que también se revisaron diferentes cuestionarios elaborados tanto por nosotros para otras investigaciones como por otros investigadores, que estaban directa o indirectamente relacionados, con la problemática que a nosotros nos ocupa.

Así se revisó el elaborado por Gallego (1997) sobre el profesorado y la televisión educativa; los diseñados por Cabero (1993) para conocer las opiniones que profesores y directores de centros tenían respecto a las posibilidades y limitaciones del medio informático aplicado a contextos educativos; el elaborado por Castaño (1994) para el diagnóstico de las actitudes de los profesores hacia los medios de enseñanza; el diseñado por Sevillano y Bartolomé (1994) para conocer la utilización que los profesores hacia la televisión, la prensa y el ordenador en la enseñanza; el elaborado por Cabero y otros (1994 a y b) para el análisis de las necesidades formativas de los asesores de medios audiovisuales e informáticos; el elaborado por De Pablos Ramírez (1988) para el análisis de las opiniones que los profesores tienen respecto al equipamiento educativo audiovisual; y el que realizó el equipo dirigido por el profesor Escudero (1989) para evaluar el Proyecto Atenea. Se analizó, como ya hemos señalado el elaborado por nosotros (Cabero, 2000a) para la investigación que llevamos a cabo en su momento para el análisis de los usos que los profesores de la Comunidad Autónoma de Andalucía realizaban de los medios audiovisuales informáticos y las nuevas tecnologías. Por último indicar que consideramos también el elaborado por Rodríguez (2001) para el análisis de las necesidades formativas de los alumnos de la Diplomatura de maestro de la Comunidad Autónoma Andaluza en nuevas tecnologías.

Para la fiabilización y validez de la encuesta seguimos dos procedimientos. Para el primero, estadístico, y para el segundo, su sometimiento al juicio de expertos.

Para la realización de los análisis estadísticos se utilizó el programa estadístico SPSS 16.0.

Los cuestionarios enviados se resumen en la siguiente tabla:

**TABLA A**

	<b>Nº CENTROS CENSO</b>	<b>% CUESTIONARIO S</b>	<b>Nº CUESTIONARIOS ENVIADOS</b>	<b>Nº CUESTIONARIOS RECIBIDOS</b>
<b>ALMERÍA</b>	156	50%	78	30
<b>CÓRDOBA</b>	35	100%	35	21
<b>JAÉN</b>	141	50%	71	24
<b>CÁDIZ</b>	451	35%	156	66
<b>HUELVA</b>	204	50%	102	30
<b>SEVILLA</b>	488	36%	176	24
<b>GRANADA</b>	235	50%	118	27
<b>MÁLAGA</b>	891	25%	223	21
<b>Perdidos<sup>(1)</sup></b>				17
<b>TOTAL</b>	<b>2601</b>		<b>959</b>	<b>260</b>

**Perdidos<sup>(1)</sup>** : Son los cuestionarios recibidos que carecen de los datos de identificación provincial, en nuestro caso fueron 17 cuestionarios sobre 260 recibidos, lo que da un porcentaje de 6,53%.

De los cuestionarios recibidos sin contestar (devolución del sobre de envío), siendo un total de 187 (19,5% fueron devueltos), los motivos por los que se produjo la devolución aparecen en la tabla B:

**TABLA B**

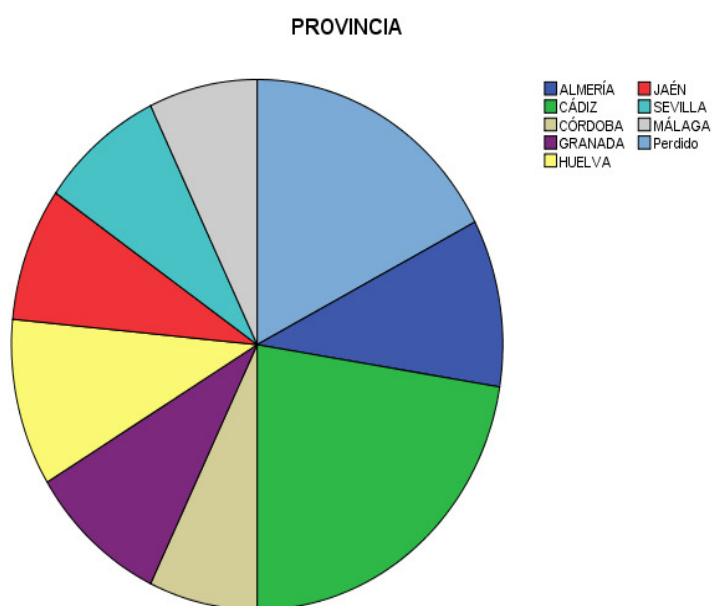
<b>Nº DE CUESTIONARIOS</b>	<b>MOTIVO DE DEVOLUCIÓN</b>
<b>123</b>	Desconocido
<b>31</b>	Dirección incorrecta
<b>15</b>	Señas insuficientes
<b>7</b>	Por cese de actividad
<b>5</b>	Ausente
<b>3</b>	No se especifico el motivo de devolución
<b>1</b>	Cerrado por reforma
<b>1</b>	Caduco en lista de correo sin recogerse
<b>1</b>	No se hizo cargo del envío

## 2.2. RESULTADOS

Este análisis está dividido en dos partes, el análisis de la muestra y los resultados, epígrafes ambos, que pasaremos a detallar a continuación.

En lo referente al análisis de la muestra nos encontramos con una división que integra: provincia, número de trabajadores y trabajadoras, edad, género, nacionalidad y nivel educativo de los mismos/as.

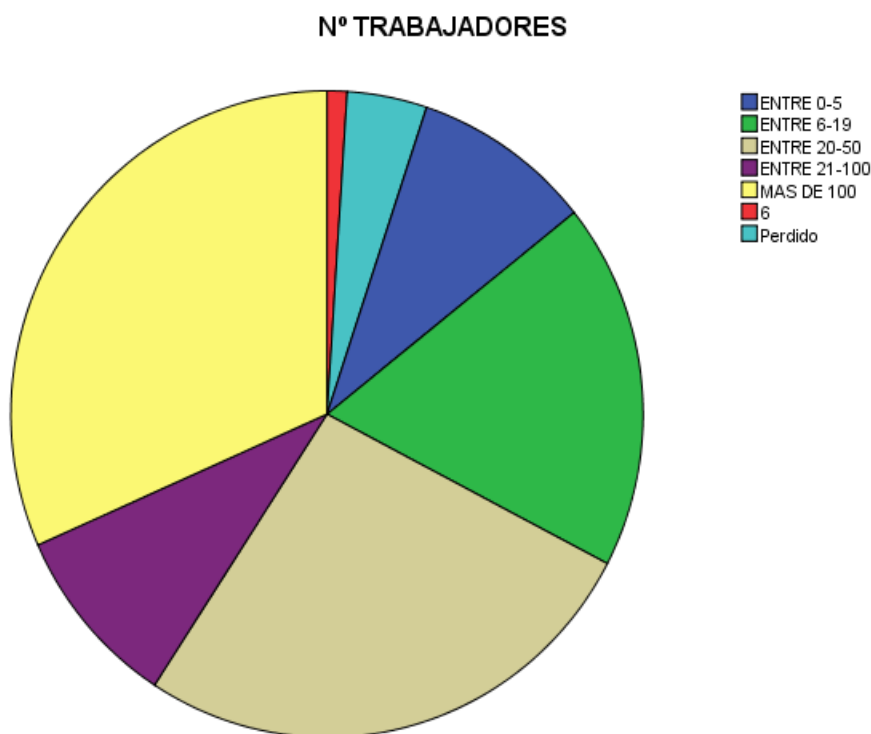
**GRÁFICO 36**



Si contemplamos los datos de la provincia, obtenemos unos porcentajes que sitúan a Cádiz con un 27,2% en la provincia que más encuestas ha respondido; por el lado contrario, con menos cuestionarios nos

encontramos a Málaga y Córdoba con un 8,6%. En los niveles intermedios y de mayor a menor porcentaje están Almería y Huelva (12,3%), Granada (11,1%) y Jaén y Sevilla (9,9%). (Gráfico 36).

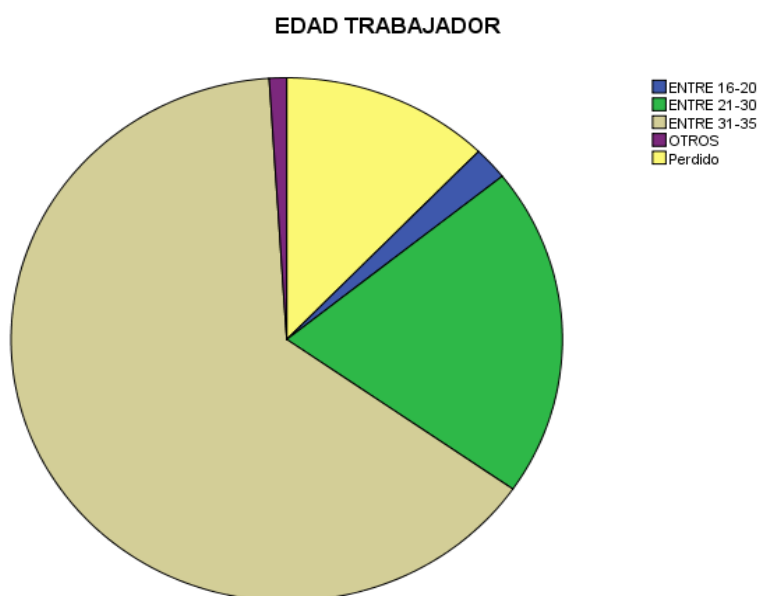
**GRÁFICO 37**



Si observamos el número de trabajadores y trabajadoras, podemos ver cómo el 21% de las empresas encuestadas tienen un personal que supera los 100 trabajadores (gráfico 37).

De mayor a menor porcentaje encontramos que siguiendo muy de cerca a este 21% se sitúan las empresas que tienen de 51 a 100 trabajadores con un porcentaje del 9,6%. Las empresas de entre 6 y 19 trabajadores/as constituyen el 27,7%. Encontramos un porcentaje del 9,6% en empresas de entre 1 y 5 trabajadores/as. Apuntando a la clasificación que se llevó a cabo en un principio, vemos cómo las empresas que más abundan son las grandes empresas (más de 100 trabajadores/as) y las medianas empresas (constituídas por entre 21 y 50 trabajadores).

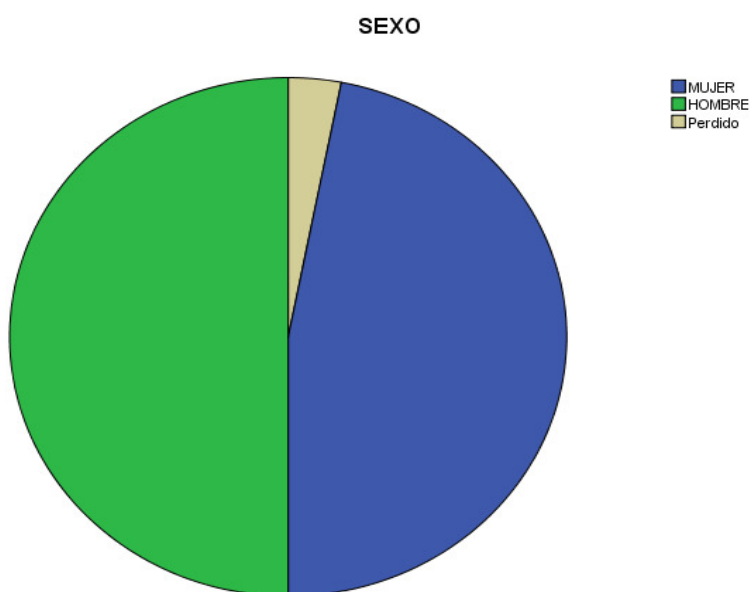
**GRÁFICO 38**



Apuntando a la edad de los mismos/as, observamos cómo un 73,3% de los trabajadores/as están en la franja de edad de 31-35 años; siguiendo con la franja de entre 21 y 20

años, representado por el 23,3%. Las edades que menos predominan son las que se ubican entre los 16 y los 20 años, y los que se sitúan por encima de los 35 años con un 2,3% y un 1,2% respectivamente (gráfico 38).

**GRÁFICO 39**



En cuanto al género de los trabajadores/as, observamos cómo existe predominancia del hombre en el sector hostelería y turismo, pues vemos cómo el 51,6% de los encuestados son hombres, frente al 48,4% de mujeres (gráfico 39).

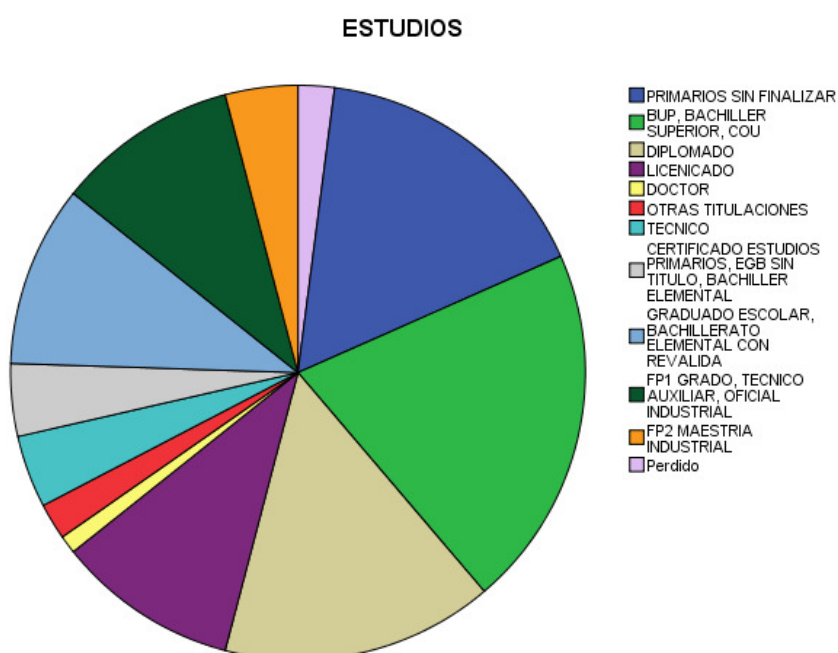
**GRÁFICO 40**



De todos los trabajadores/as a los que se ha encuestado, el 95,9% eran de nacionalidad española (gráfico 40).

**GRÁFICO 41**

Por otra parte, y analizando los detalles relativos al nivel educativo de los trabajadores y trabajadoras a los que se ha encuestado, obtenemos que los datos más significativos se corresponden con el



29,1%, referente a que los trabajadores y trabajadoras cuentan con estudios universitarios y superiores; el 20,8% han realizado estudios de BUP, COU o Bachillerato Superior. El 16,7% no tienen terminados los estudios primarios (gráfico 41).

Pasamos a continuación, a detallar los resultados sobre la formación correspondiente a la hostelería y turismo, la oferta formativa, el correcto desempeño de la ocupación, la necesidad de idiomas, las competencias tecnológicas, habilidades sociales y comunicativas, cualificación sobre la que se deseen ampliar conocimientos, ampliar conocimientos en gestión empresarial, compaginación de estudios y trabajo, satisfacción con la ocupación, realización de otras actividades económicas, desarrollo de trabajos anteriores y de trabajos anteriores en el sector de la hostelería y el turismo, así como el tiempo que se lleva trabajando en el sector, si se poseen cargas familiares, la forma de acceso al puesto de trabajo, la retribución económica percibida y el tipo de contrato, la duración del contrato en el caso de ser determinado, si estaría dispuesto a realizar movilidad fuera de la zona donde reside, de la comunidad autónoma y de España; el conocimiento de las ayudas para hacer posible este tipo de desplazamientos laborales, si se recibiría apoyo social al realizarse el traslado y si por haber más posibilidades de ascenso se aceptaría el traslado. Se analiza igualmente, la satisfacción con los horarios y la jornada laboral, si el sueldo es proporcional al desempeño laboral, satisfacción con el ambiente de trabajo, promoción laboral, facilidad de formación en la empresa, condiciones ambientales del trabajo, si se siguen las normas de prevención en riesgos laborales (PRL de ahora en adelante), la motivación en la ocupación, si se desea continuar en el sector y si existe esfuerzo por mejorar, si se busca trabajo en otros sectores o se busca trabajo relacionado con la formación que se posee, cómo se piensa que se percibe el sector por parte de la gente, las categorías profesionales que se piensan más valoradas, la satisfacción con el puesto de trabajo, el conocimiento del estatuto de los trabajadores y la tenencia del mismo, conocimiento del convenio colectivo de empresa y tenencia del mismo, existencia de representación legal de trabajadores/as en la empresa de los encuestados/as y si se acude a la representación en caso de conflicto.



**TABLA 22**

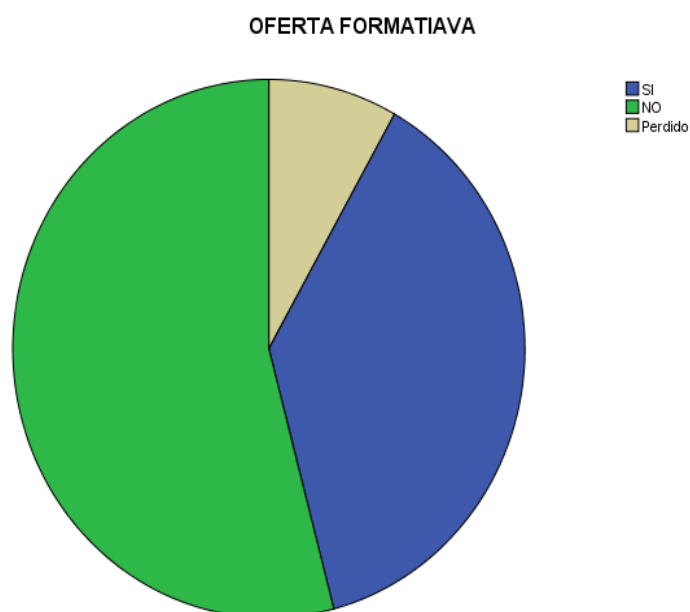
**FORMACIÓN HOSTELERÍA TURISMO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	206,97	77,6	80,9	80,9
	NO	49,02	18,4	19,1	100,0
	Total	256	95,9	100,0	
Perdidos	9	4	4,1		
Total		260	100,0		

Observamos cómo el 80,9% de los encuestados/as se han formado en lo referente al sector hostelería y turismo, frente al 19,1% que nunca han realizado ningún tipo de formación (tabla 22).

**GRÁFICO 42**

Si pasamos a hablar de la oferta formativa, encontramos que el 58,9% de la población encuestada no cree que la oferta formativa se adapte a las necesidades existentes, mientras que el 41,1% de los encuestados, que piensa que sí se adapta a las necesidades formativas del sector hostelería y turismo (gráfico 42).



**TABLA 23**

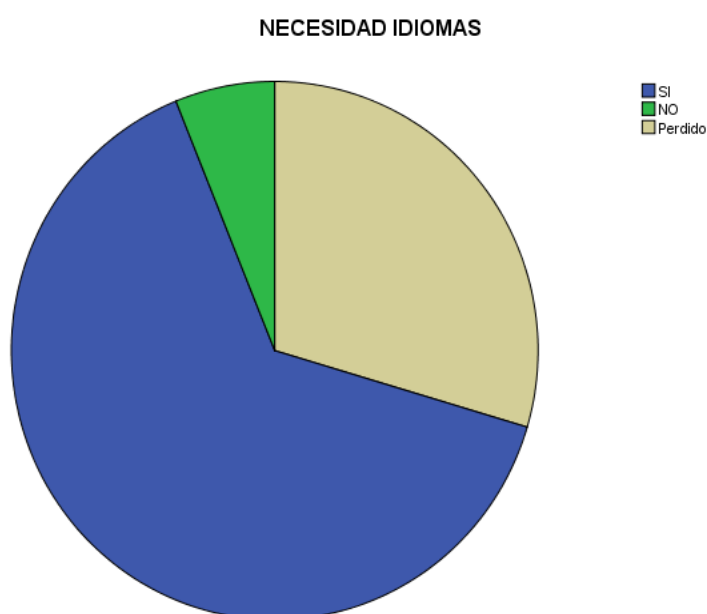
**CORRECTO DESEMPEÑO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	199,65	67,3	82,5	82,5
	NO	42,35	14,3	17,5	100,0
	Total	242	81,6	100,0	
Perdidos	9	18	18,4		
Total		260	100,0		

En lo referente al correcto desempeño de las tareas en su puesto de trabajo, el 82,5% de los encuestados/as piensan que necesitan formación; frente al 17,5% restante que piensa que la formación no es necesaria (tabla 23).

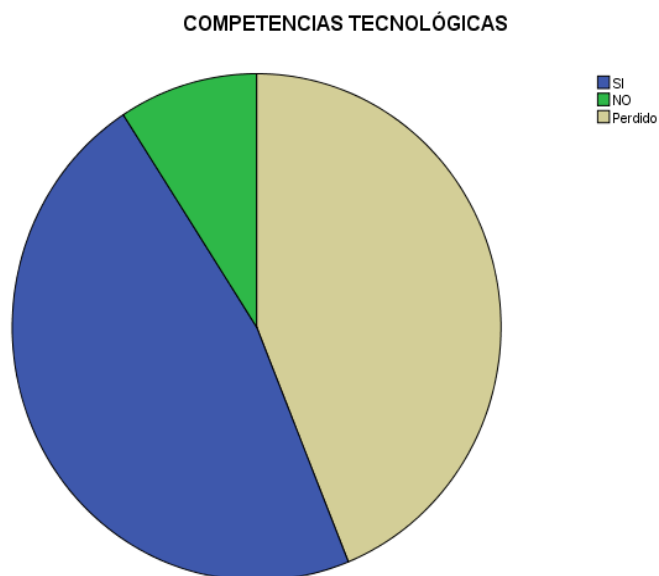
**GRÁFICO 43**

Si observamos la necesidad de hablar o perfeccionar otro idioma para el correcto desempeño del puesto de trabajo, vemos cómo el 91,3% de la población encuestada está de acuerdo en que deberían hablar o perfeccionar otra lengua; frente al 8,7% que no considera importante este aprendizaje (gráfico 43).



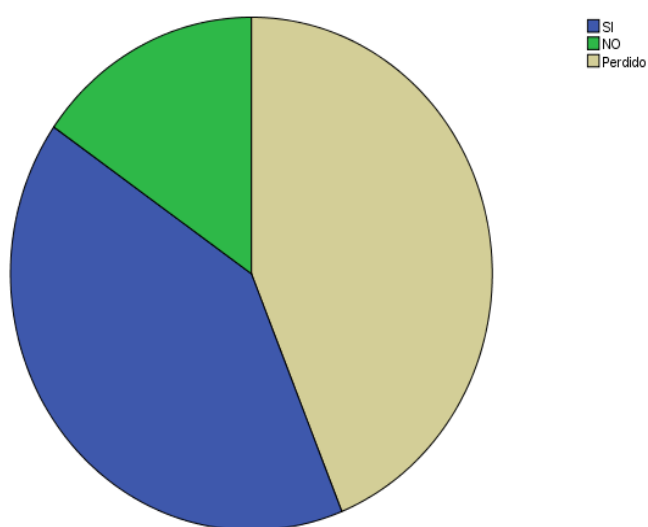
### GRÁFICO 44

Respecto al uso y aprendizaje de competencias tecnológicas, encontramos que el 8,6% de la población encuestada piensa que tienen que perfeccionar el uso de las nuevas tecnologías, mientras que por otra parte, vemos que el 16,4% no lo considera tan importante para su puesto de trabajo (gráfico 44).



### GRÁFICO 45

AMPLIAR HABILIDADES SOCIALES Y COMUNICATIVAS



Si hablamos de la mejora o ampliación de habilidades sociales y comunicativas, nos enfrentamos a un 72,7% que piensa que deberían mejorarlas o ampliarlas para desempeñar mejor su puesto de trabajo; mientras que el 27,3% no lo cree importante (gráfico 45).

Con respecto a la ampliación de la cualificación, podemos observar que la mayoría de los encuestados/as, un 64,9% de los mismos, piensan que deberían ampliar su cualificación para mejorar el desempeño de su puesto de trabajo; frente a un 35,1% que no lo considera necesario (Tabla 24).

**TABLA 24**

**AMPLIAR CUALIFICACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	142,15	37,8	64,9	64,9
	NO	76,84	20,4	35,1	100,0
	Total	219	58,2	100,0	
Perdidos	9	41	41,8		
Total		260	100,0		

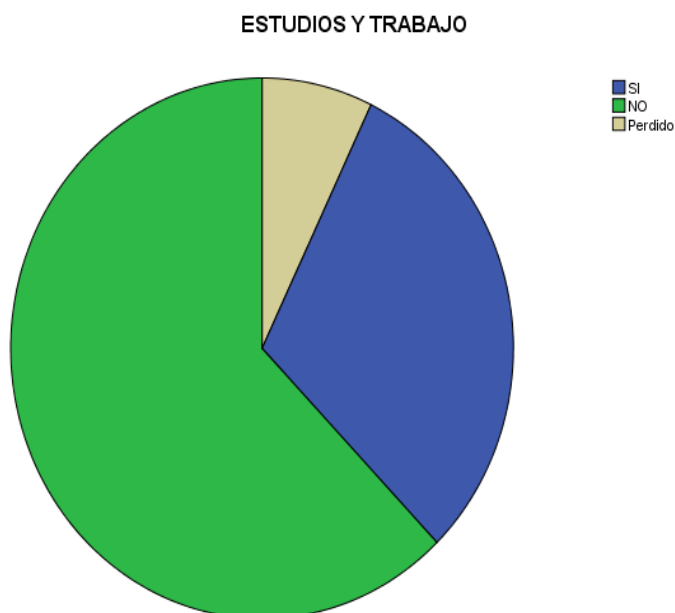
De acuerdo con que deberían ampliar sus conocimientos en gestión empresarial para mejorar su rendimiento laboral, encontramos a un 83,9%; frente a un 16,1% que no lo cree necesario (Tabla 25).

**TABLA 25**

**AMPLIAR GESTIÓN EMPRESARIAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	187,87	53,1	83,9	83,9
	NO	36,12	10,2	16,1	100,0
	Total	224	63,3	100,0	
Perdidos	9	36	36,7		
Total		260	100,0		

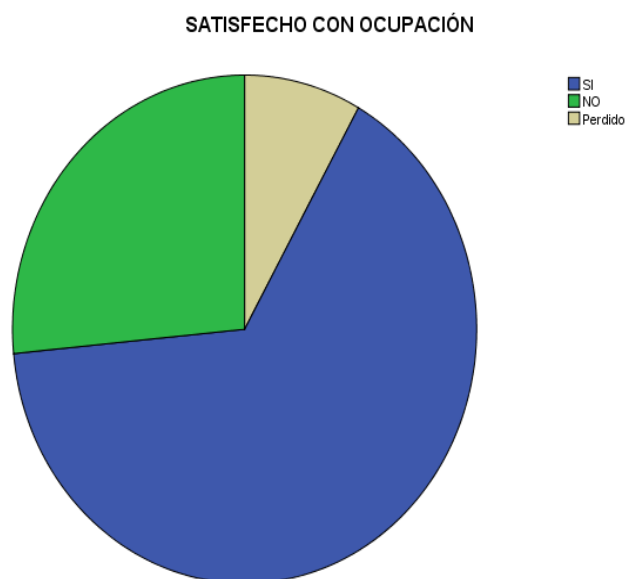
**GRÁFICO 46**



Cuando nos paramos a analizar la compatibilidad de estudios y trabajo, observamos que la mayoría de los encuestados/as no realizan ningún tipo de estudios, el 67% de los encuestados, frente a un mínimo porcentaje del 33% que sí compagina estudios y trabajo (Gráfico 45).

**GRÁFICO 47**

El 71,1% de la población encuestada afirma que se encuentra satisfecho con su ocupación; mientras que el restante 28,9% considera que este es un empleo pasajero que le da una “fuente de ingresos temporal” (Gráfico 46).



Si observamos a los trabajadores/as que realizan otra actividad económica además de la realizada en el sector hostelería y turismo, vemos que es una población mínima la que realiza otras actividades (un 14,6%) frente al 85,4% del total de personas encuestadas que únicamente se dedican a este sector (Tabla 26).

**TABLA 26**

**OTROS TRABAJOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	36,66	13,3	14,6	14,6
	NO	214,33	77,6	85,4	100,0
	Total	251	90,8	100,0	
Perdidos	9	9	9,2		
Total		260	100,0		

A la pregunta de si se ha realizado otro trabajo anteriormente, tenemos a una mayoría de la población que sí se ha enfrentado a otros trabajos con anterioridad, un 90,1% de la población, mientras que el 9,9% de los encuestados/as, encuentra en este sector, su primer trabajo (tabla 27).

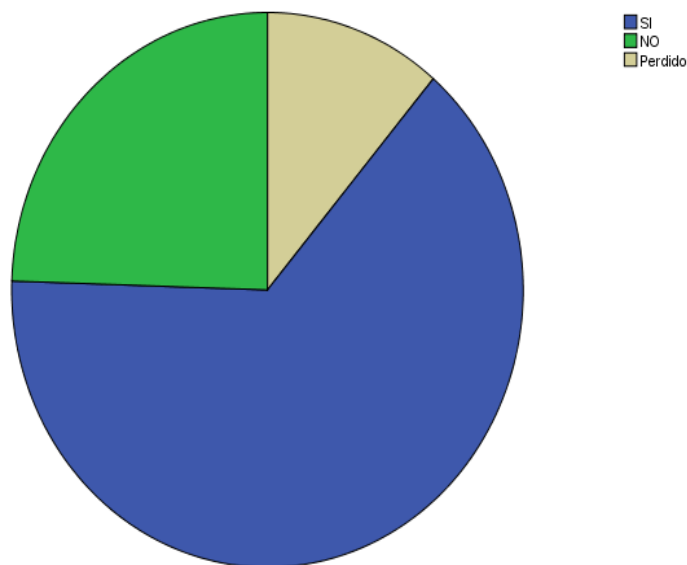
**TABLA 27**

**TRABAJO ANTERIOR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	227,97	83,7	90,1	90,1
	NO	25,02	9,2	9,9	100,0
	Total	253	92,9	100,0	
Perdidos	9	7	7,1		
Total		260	100,0		

**GRÁFICO 48**

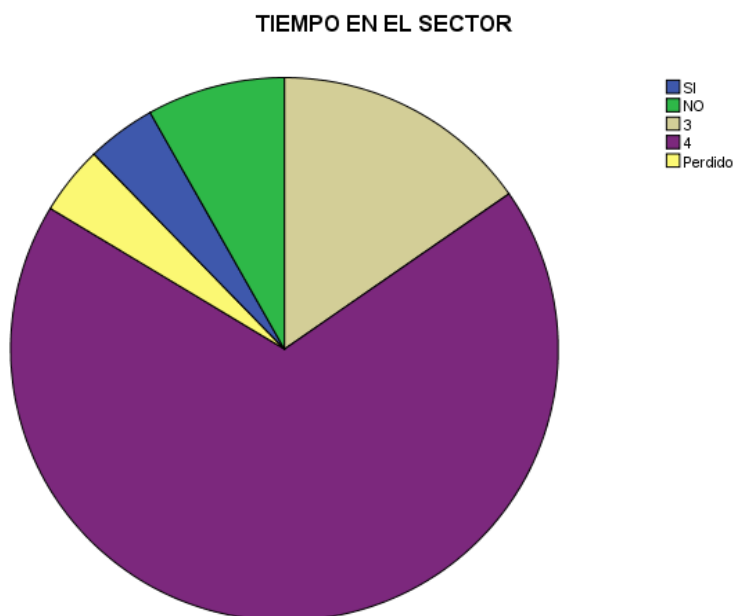
**TRABAJO ANTERIOR EN EL SECTOR**



De toda la población encuestada encontramos que el 72,4% de los mismos, ha trabajado anteriormente en el sector de la hostelería y el turismo, mientras que el 27,6% de los encuestados/as, no ha trabajado anteriormente en este sector (Gráfico 48).

Si nos paramos a observar el tiempo que lleva la población encuestada en el sector hostelería y turismo, vemos que el mayor porcentaje se corresponde con las personas que llevan trabajando en el sector 4 años, un 71,3% de todos los encuestados; seguido del 16% que llevan trabajando en el sector 3 años. Los porcentajes menores se corresponden a quienes llevan trabajando entre 1 y 3 años (8,5%) y a los que llevan trabajando menos de un año en el sector (4,3%). (Gráfico 49)

**GRÁFICO 49**





El 53,2% de los encuestados/as presentan cargas familiares, bien por hijos menores (49%) o por otros familiares (4,2%). Mientras que el 46,9% de los encuestados dicen no tener ningún tipo de carga familiar (tabla 28).

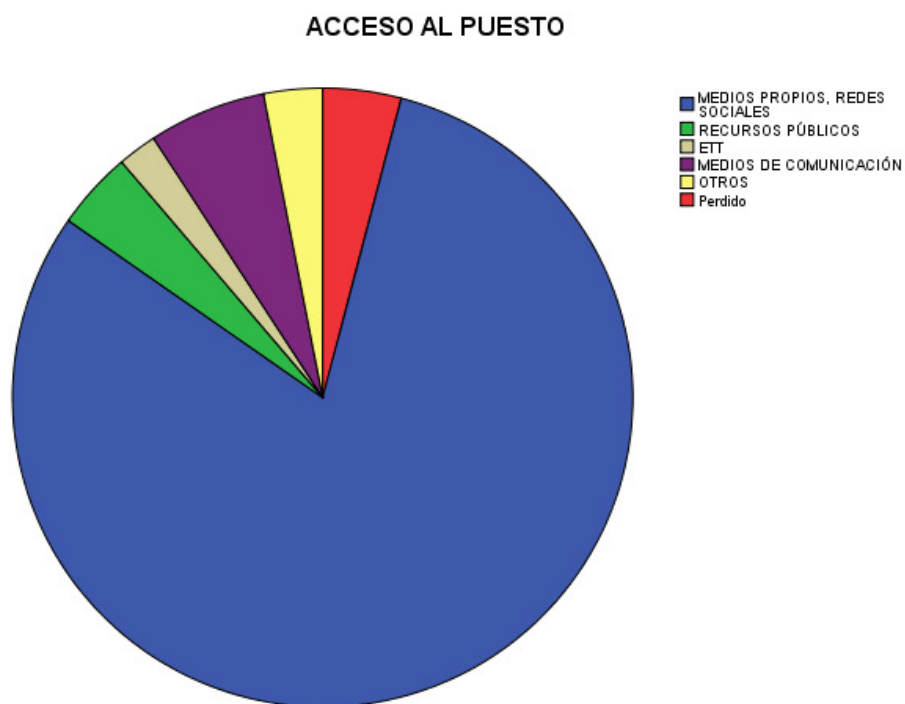
**TABLA 28**

**CARGA FAMILIAR**

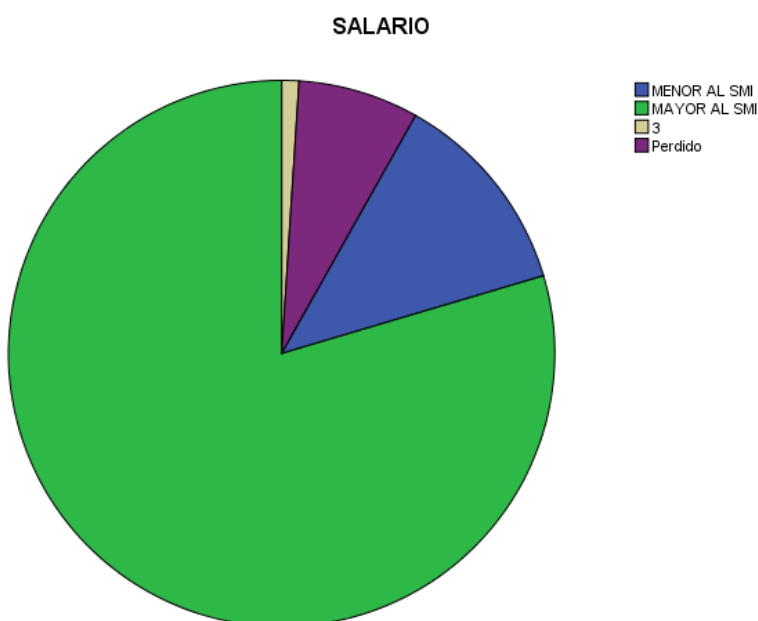
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HIJOS MENORES	126,31	48,0	49,0	49,0
	OTROS FAMILIARES	10,75	4,1	4,2	53,1
	NO	120,93	45,9	46,9	100,0
	Total	258	98,0	100,0	
Perdidos	9	2	2,0		
Total		260	100,0		

En lo referente al acceso al puesto de trabajo, vemos cómo la mayoría de los encuestados/as han accedido a su puesto de trabajo mediante medios propios y redes sociales, representado por un 84% del total de los encuestados. Por otra parte, encontramos que el 16% de los encuestados ha accedido a su puesto de trabajo por otros medios, tales como recursos públicos (4,3%), ETTs (2,1%), medios de comunicación (6,4%), u otros accesos (3,2%). (Gráfico 50).

**GRÁFICO 50**



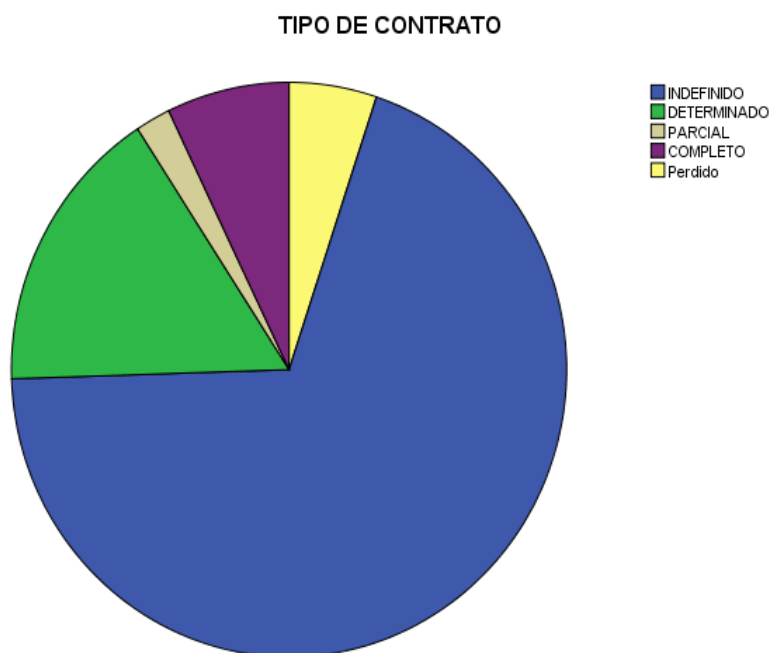
**GRÁFICO 51**



Si hablamos de lo referente al salario mínimo interprofesional, la gran mayoría de la población encuestada recibe un salario que supera al SMI (85,7%), mientras que encontramos a un 13,2% de los encuestados que recibe una cantidad menos al SMI. (Gráfico 51).

### **GRÁFICO 52**

El tipo de contrato que predomina entre los encuestados/as es indefinido, con un 73,1% de la población encuestada, seguido con un 17,2% de población que poseen contrato determinado. El 7,5% de los encuestados/as tienen contrato completo y el 2,2% de trabajadores afirman tener un contrato parcial (gráfico 52).



### **GRÁFICO 53**



En el caso en el que la duración del contrato sea determinado, nos encontramos con que el contrato predominante es el que establece una duración mayor a 3 meses y menor a un año, con un 69,6%. Los contratos mayores a un año, suponen el 13% de los establecidos; y por último vemos cómo existe una igualdad entre los demás tipos de contratos, con un 8,7% en cada caso (Gráfico 53).

En lo referente a la movilidad laboral, encontramos que la mayoría de trabajadores/as no estarían dispuestos a trasladarse (33,7%), seguido de un gran porcentaje que sí estaría muy dispuesto a hacerlo (29,6%). Nos encontramos posteriormente el porcentaje correspondiente a las personas que no saben si trasladarse o no (19,4%), e inmediatamente después, vienen los trabajadores que estarían dispuestos al traslado (11,2%) y por último, encontramos a los que con poca probabilidad se trasladarían (6,1%) (Tabla 29).

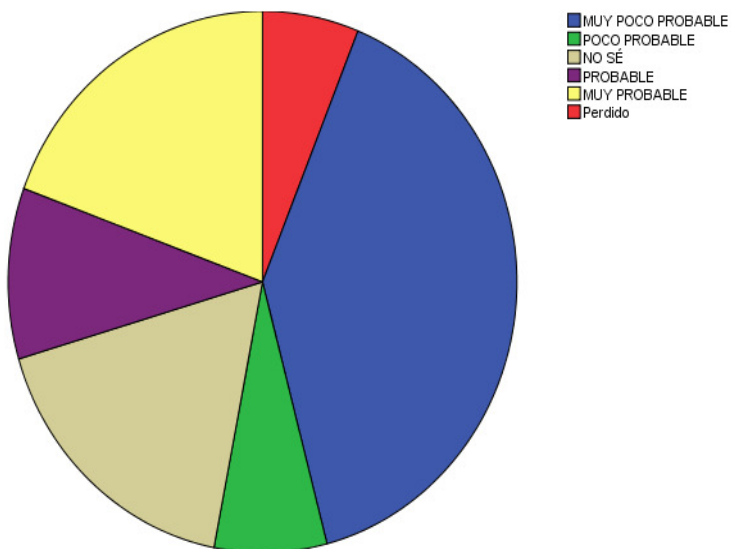
**TABLA 29**

**MOVILIDAD FUERA DE DONDE RESIDE**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUY POCO PROBABLE	86,87	33,7	33,7	33,7
POCO PROBABLE	15,79	6,1	6,1	39,8
NO SÉ	50,02	19,4	19,4	59,2
PROBABLE	28,95	11,2	11,2	70,4
MUY PROBABLE	76,34	29,6	29,6	100,0
Total	258	100,0	100,0	
Perdido	2			
Total	260			

### GRÁFICO 54

MOVILIDAD FUERA DE LA CCAA ANDALUZA

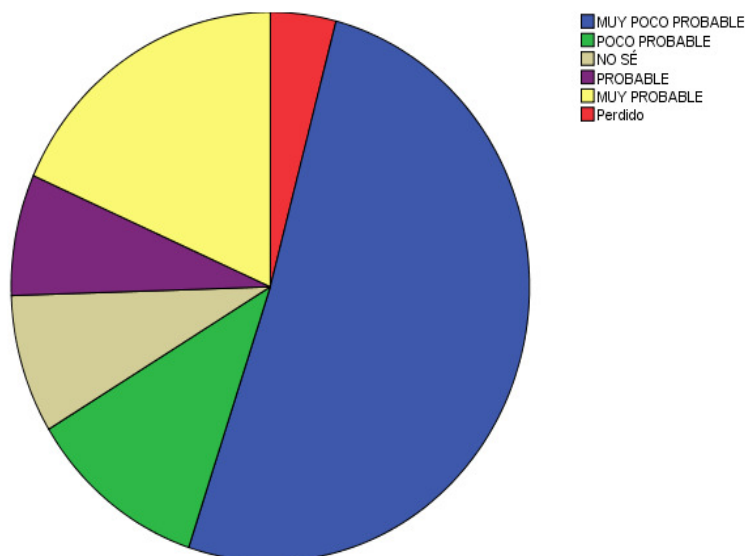


El 50% de los encuestados/as no estarían dispuestos a trabajar fuera de la CCAA Andaluza, mientras que 31,6% vería probable esta opción, encontrándose un 17,3% sin saber qué hacer ante esta opción (Gráfico 54).

### GRÁFICO 55

MOVILIDAD FUERA DE ESPAÑA

El 64,9% de los encuestados/as no estarían dispuestos a trabajar fuera de España, mientras que 26,5% vería probable esta opción, encontrándose un 8,5% sin saber qué hacer ante esta opción (gráfico 55).



El 88,5% de los encuestados/as desconoce las ayudas públicas para el apoyo a la movilidad laboral. Estas ayudas son conocidas por el 11,5% de los encuestados (Tabla 30).

**TABLA 30**

**CONOCIMIENTO AYUDAS A MOVILIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	29,56	11,2	11,5	11,5
	NO	228,43	86,7	88,5	100,0
	Total	258	98,0	100,0	
Perdidos	9	2	2,0		
Total		260	100,0		

El 55,7% de los encuestados/as, dicen carecer de apoyo social al traslado, mientras que el 44,3% dice tener lo para poder trasladarse a otra ciudad para trabajar (tabla 31). A la pregunta de si se aceptaría un trabajo fuera por la mejora o el aumento de las posibilidades laborales, vemos cómo la mayoría de los trabajadores/as encuestados/as aceptarían este trabajo fuera (68,1%), mientras que el 31,9% restante de la población encuestada no estaría dispuesto a aceptar un trabajo fuera de su lugar habitual de residencia aunque ofreciera mejores posibilidades laborales (tabla 32).

**TABLA 31**

**TRASLADO CON APOYO SOCIAL**

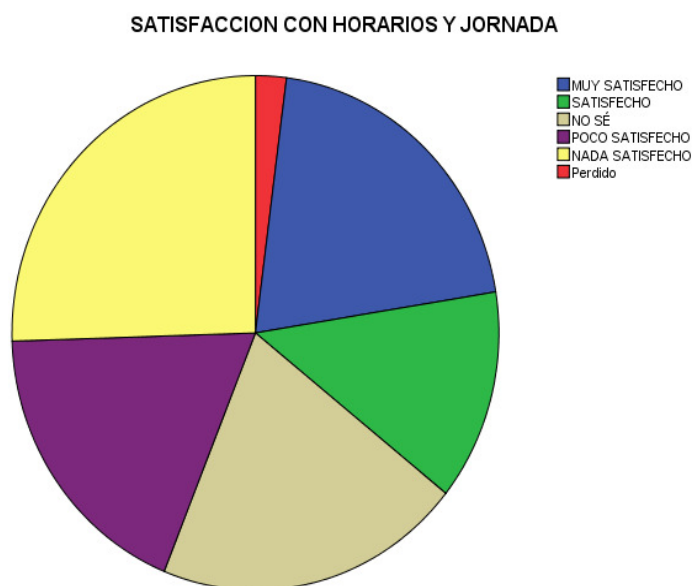
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	114,81	43,9	44,3	44,3
	NO	144,18	55,1	55,7	100,0
	Total	259	99,0	100,0	
Perdidos	9	1	1,0		
Total		260	100,0		

**TABLA 32**

**ACEPTAR TRABAJO FUERA POR MAS POSIBILIDADES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	174,29	65,3	68,1	68,1
	NO	81,70	30,6	31,9	100,0
	Total	256	95,9	100,0	
Perdidos	9	4	4,1		
Total		260	100,0		

**GRÁFICO 56**



En la pregunta que hace referencia a la satisfacción con los horarios y jornada laboral, encontramos una diversidad de opiniones, pues el 34,3% de los encuestados/as se encuentran satisfechos con los horarios y las jornadas laborales. El 44,8% dice no estar satisfecho, mientras que un 20,8% no se pronuncia ni satisfecho ni insatisfecho (gráfico 56).

**GRÁFICO 57**

El 57,3% de los encuestados/as consideran su sueldo proporcional al desempeño de su actividad. Un 19,8% no considera proporcional la actividad desempeñada con el sueldo. El 22,9% restante no se pronuncia (gráfico 57).

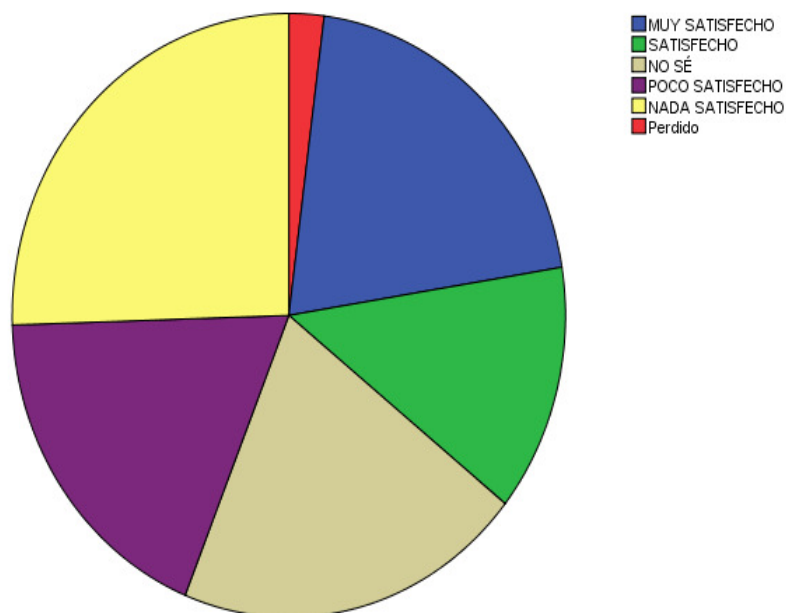




### GRÁFICO 58

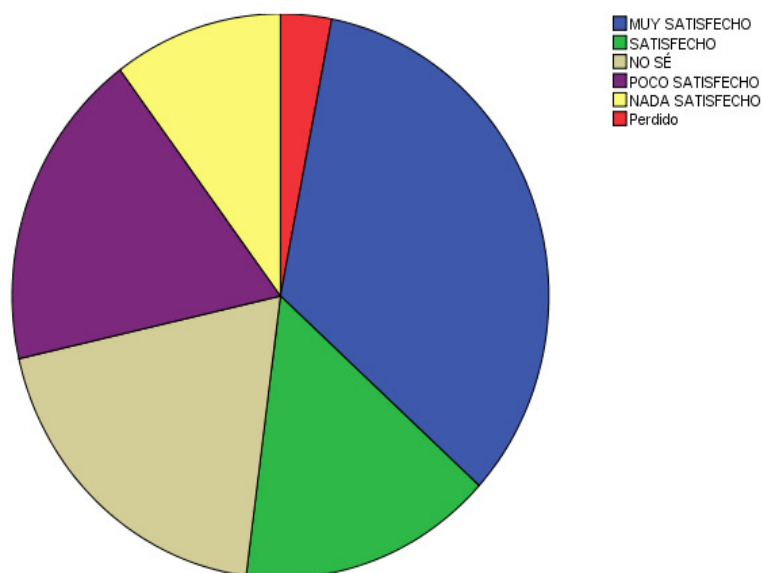
El 25,2% de los encuestados/as dicen estar satisfechos con el ambiente de trabajo. El 35,8% dicen no estar satisfechos con esta cuestión, encontrándose el 38,9%, dudoso (gráfico 58).

SATISFACCION CON HORARIOS Y JORNADA



### GRÁFICO 59

PROMOCIÓN LABORAL

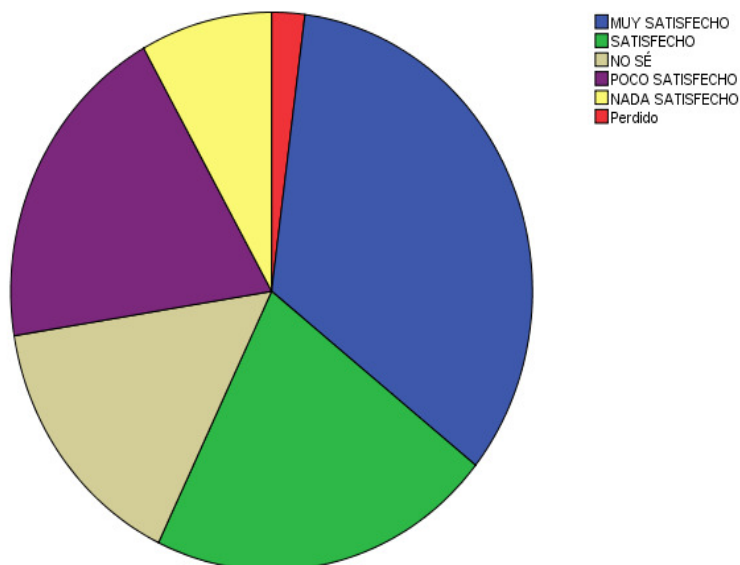


Con respecto a la promoción laboral, el 50,5% de los encuestados/as consideran que tienen posibilidades de promocionar en la empresa en la que trabajan. El 29,9% no creen en esta posibilidad. Un 20% no se posiciona (gráfico 59).

### **GRÁFICO 60**

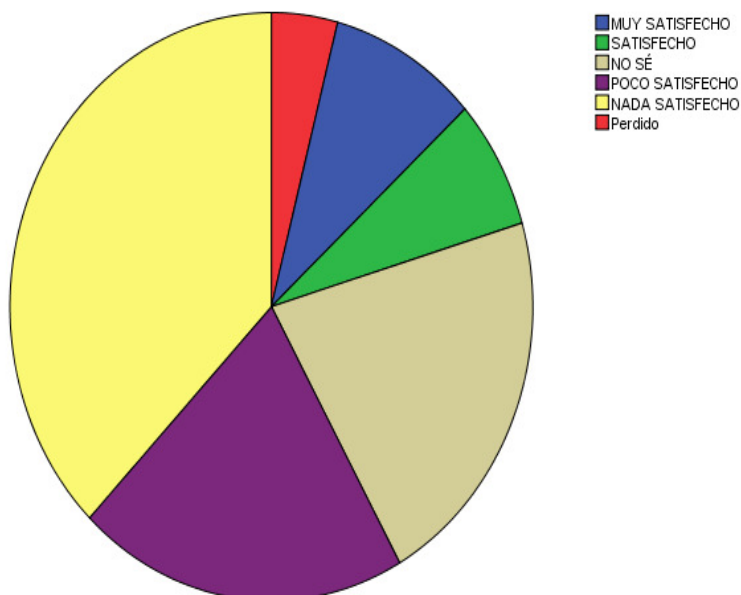
El 56,3% de los encuestados/as piensan que la empresa les facilita oportunidades de formación poniendo en valor su “capital humano”. El 28,1% creen que la empresa no facilita estas oportunidades de formación. Un 15,6% no se posiciona (gráfico 60).

**FACILIDAD DE FORMACIÓN EN LA EMPRESA**



### **GRÁFICO 61**

**NORMAS BÁSICAS DE P.R.L.**



El 25,9% de los encuestados/as opinan que trabajan en condiciones ambientales óptimas, por el contrario un 43% no piensan que se trabaje en estas condiciones. Un 31,2% no se posiciona (gráfico 61).

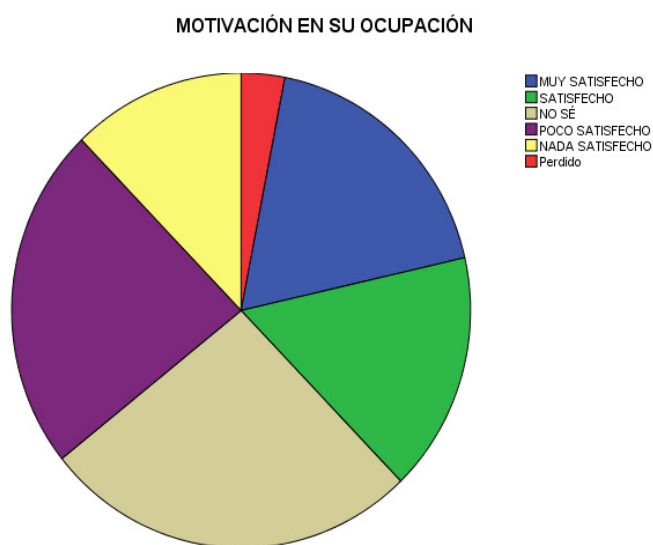
El 17% de los encuestados/as piensan que la empresa se rige según normas básicas de Prevención de Riesgos Laborales, mientras que un 60,7% piensan que este hecho no se produce en la empresa. Un 22,3% no se posiciona (tabla 33).

**TABLA 33**

**NORMAS BÁSICAS DE P.R.L.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY SATISFECHO	24,51	9,2	9,6	9,6
	SATISFECHO	19,06	7,1	7,4	17,0
	NO SÉ	57,19	21,4	22,3	39,4
	POCO SATISFECHO	54,46	20,4	21,3	60,6
	NADA SATISFECHO	100,76	37,8	39,4	100,0
	Total	256	95,9	100,0	
Perdidos	9	4	4,1		
Total		260	100,0		

**GRÁFICO 62**



El 35,7% de los encuestados/as se muestran motivados/as con su trabajo. El 36,8% se encuentran poco motivados/as, mientras que el 27,4% restante no se pronuncian ante su motivación (gráfico 62).

El 62,1% de los encuestados/as desearían continuar su carrera profesional en el sector de la hostelería y el turismo, frente al 37,9% que no desearían continuar (tabla 34).

**TABLA 34**

**QUIERE CONTINUAR EN H&T**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	159,61	60,2	62,1	62,1
	NO	97,38	36,7	37,9	100,0
	Total	257	96,9	100,0	
Perdidos	9	3	3,1		
Total		260	100,0		

El 85,3% de los encuestados/as muestran esfuerzos por mejorar su cualificación profesional en el sector de la hostelería y el turismo, mientras que el 14,7% no muestran esfuerzos por mejorar (tabla 35).

**TABLA 35**

**ESFUERZO POR MEJORAR**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	219,12	82,7	85,3	85,3
	NO	37,87	14,3	14,7	100,0
	Total	257	96,9	100,0	
Perdidos	9	3	3,1		
Total		260	100,0		

El 63,8% de los encuestados/as se encuentran actualmente buscando ofertas de empleo en sectores diferentes al de la hostelería y el turismo. El 36,2% no buscan actualmente trabajo en otros sectores (tabla 36). El 53,2% de los encuestados/as dicen no tener relación entre la búsqueda de empleo que realizan y su formación. El 46,8% restante dicen si establecer relación (Tabla 37).

**TABLA 36**

**BUSCA TRABAJO EN OTROS SECTORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	92,59	34,7	36,2	36,2
	NO	163,40	61,2	63,8	100,0
	Total	256	95,9	100,0	
Perdidos	9	4	4,1		
Total		260	100,0		

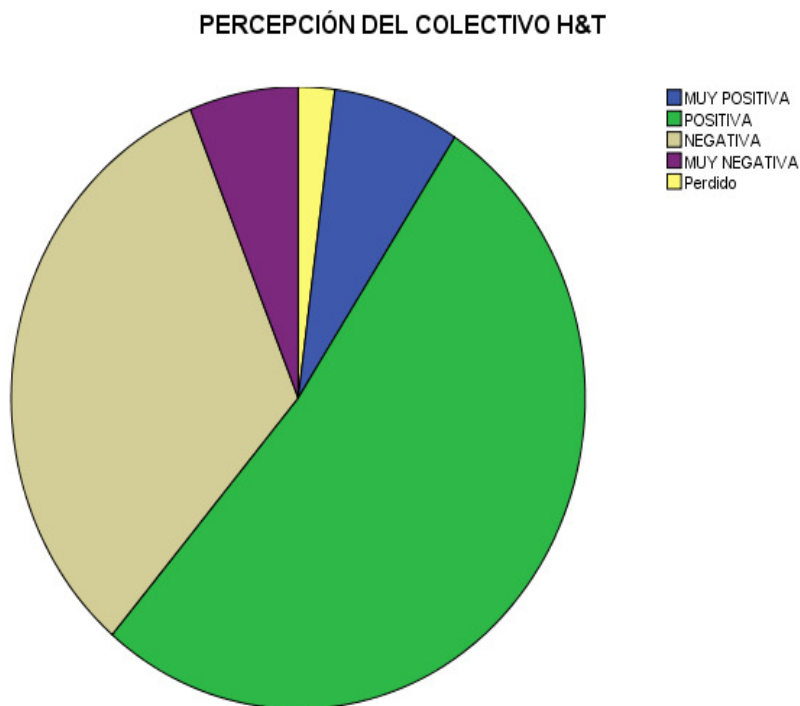
**TABLA 37**

**BUSCA TRABAJO RELACIONADO CON SU FORMACIÓN**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	104,77	29,6	46,8	46,8
	NO	119,22	33,7	53,2	100,0
	Total	224	63,3	100,0	
Perdidos	9	36	36,7		
Total		260	100,0		

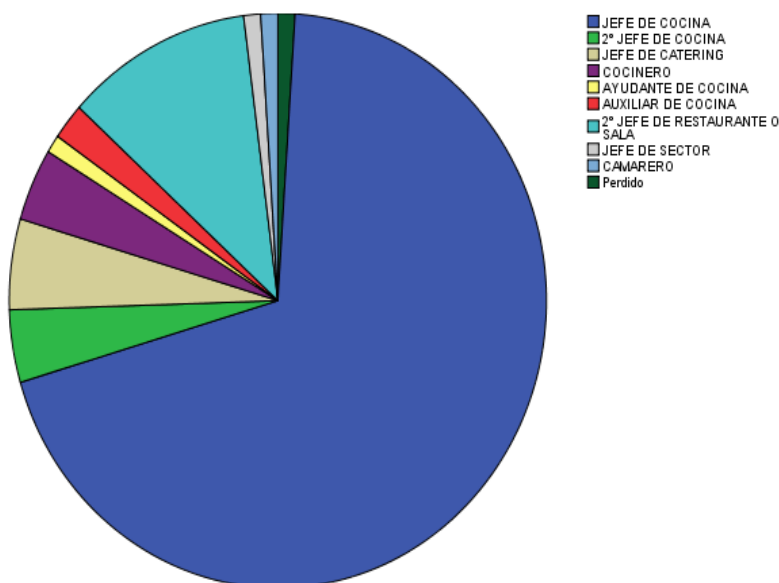
**GRÁFICO 63**

El 60,4% de los encuestados/as opinan que la percepción social del colectivo es positiva, mientras que un 39,5% opina que esta percepción es negativa (gráfico 63).



**GRÁFICO 64**

**CATEGORÍAS PROFESIONALES MÁS VALORADAS**



Vemos que a la pregunta de cuáles son las categorías profesionales más valoradas, las respuestas están muy repartidas, respondiendo el 70,1% de los encuestados/as que la categoría profesional más valorada en el sector es la de jefe de cocina, encontrándose en resto de sectores muy igualados (gráfico 64).

El 65,7% de los encuestados/as muestran satisfacción con su puesto de trabajo, mientras que el 34,3% se muestra poco satisfecho (tabla 38).

**TABLA 38**

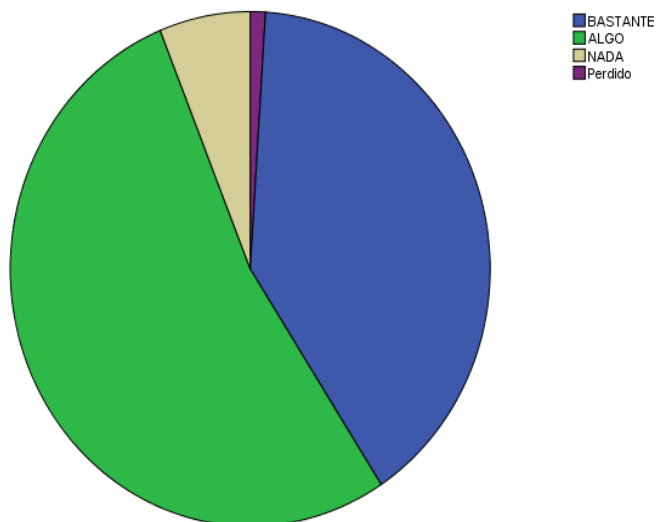
**SATISFACCIÓN CON SU PUESTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY SATISFECHO	29,56	11,2	11,5	11,5
	SATISFECHO	139,75	53,1	54,2	65,6
	3	67,18	25,5	26,0	91,7
	POCO SATISFECHO	21,5	8,2	8,3	100,0
	Total	258	98,0	100,0	
Perdidos	9	2	2,0		
Total		260	100,0		



### **GRÁFICO 65**

CONOCIMIENTO ESTATUTO TRABAJADORES

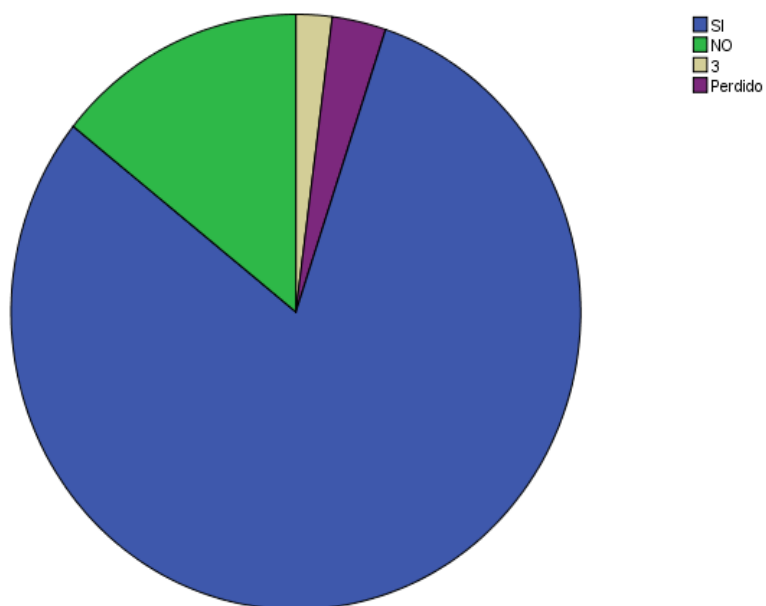


El 40,2% de los encuestados/as conocen bastante el contenido del Estatuto de los Trabajadores. El 53,6% conocen algo de él, mientras que el 6,2% no lo conoce (gráfico 65).

### **GRÁFICO 66**

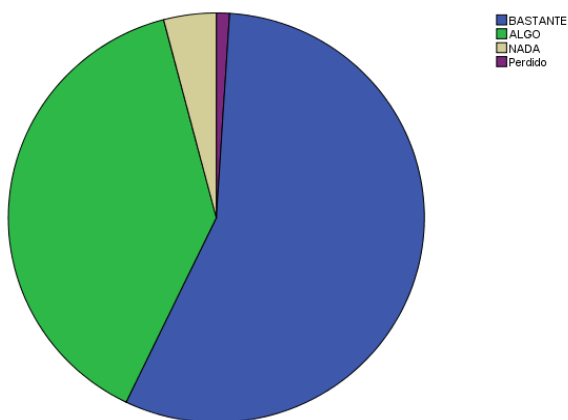
DISPONE DEL ESTATUTO DE TRABAJADORES

El 83,2% de los encuestados/as disponen del Estatuto de Trabajadores, mientras que el 14,7% no dispone de él (gráfico 66).



**GRÁFICO 67**

CONOCIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO DE EMPRESA



El 56,7% de los encuestados/as conocen bastante el Convenio Colectivo de aplicación en su empresa, el 39,2% lo conoce algo, mientras que el 4,1% no lo conoce (gráfico 67).

El 84,5% de los encuestados/as asegura disponer del Convenio Colectivo de Empresa, mientras que el 14,4% afirma no disponer de él (tabla 39).

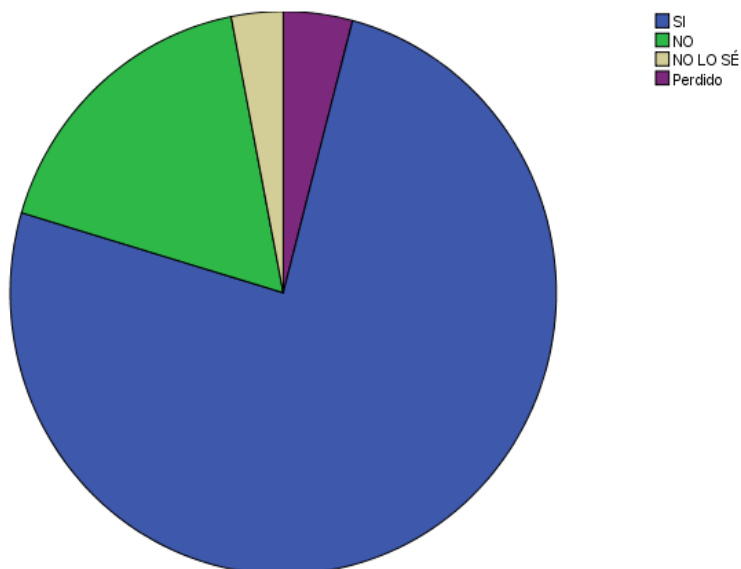
**TABLA 39**

**DISPONE DEL ESTATUTO DE TRABAJADORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	213,71	80,6	83,2	83,2
	NO	37,87	14,3	14,7	97,9
	3	5,41	2,0	2,1	100,0
	Total	257	96,9	100,0	
Perdidos	9	3	3,1		
Total		260	100,0		

### GRÁFICO 68

#### REPRESENTACIÓN LEGAL DE TRABAJADORES EN SU EMPRESA



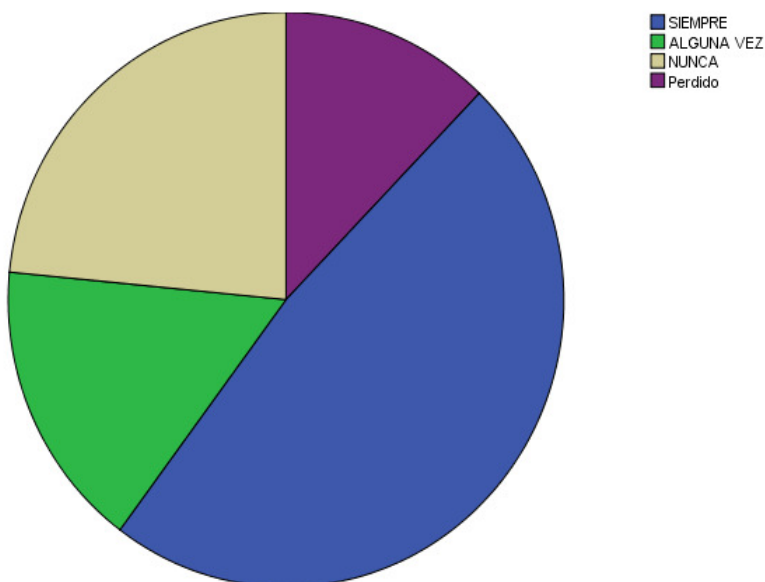
El 78,7% de los encuestados/as afirma la existencia de representación legal en su empresa, mientras que el 18,1% afirma la inexistencia.

Un 3,2% desconoce esta situación (gráfico 68).

### GRÁFICO 69

El 54,7% de los encuestados/as dicen acudir siempre a la representación legal de los trabajadores en su empresa para aclarar dudas o resolver algún conflicto. Por el contrario el 26,7% dicen no acudir nunca, quedando un 18,6% que van alguna vez (gráfico 69).

#### ACUDE A LA REPRESENTACIÓN LEGAL



Pasamos a continuación al análisis de las correlaciones más significativas:

- Los/as trabajadores/as de hostelería, no suelen tener otros trabajos complementarios.
- Las personas con formación en hostelería son las que presentan una mayor tasa de trabajos anteriores en el sector.
- Las personas que más antigüedad tienen en el puesto son las que más valoran formarse en habilidades sociales y comunicativas.
- Las personas con mayor antigüedad son las que presentan mejor situación salarial.
- Las personas con contratos superiores a 3 meses son las que manifiestan más satisfacción en su puesto.
- A menor movilidad (necesidad de desplazamientos), mayor satisfacción en los puestos de trabajo.
- A mayor remuneración, mayor satisfacción en el puesto de trabajo.
- La motivación en su ocupación se correlaciona de forma directa con un buen ambiente de trabajo.
- La motivación en su ocupación se correlaciona de forma directa con condiciones ambientales óptimas en el lugar de trabajo.
- Se detecta una importante desmotivación en las empresas que no se rige según normas básicas de Prevención de Riesgos Laborales.
- Como regularidad, a mayor es la empresa, más aparece la presencia de Estatuto de los Trabajadores.
- A mayor número de empleados/as tenga la empresa, más conocen estos los convenios colectivos.
- A mayor número de empleados/as tenga la empresa, más fácil es encontrar representantes legales de los/as trabajadores/as.
- A mayor número de empleados/as tenga la empresa, encontramos que los representantes legales mantienen con ellos más contactos.
- Existe una correlación directa entre la existencia de representantes de los/as trabajadores/as y la disponibilidad de convenios colectivos en las empresas.
- Existe una correlación directa entre la existencia de representantes de los/as trabajadores/as y el conocimiento de convenios colectivos por parte de los/as trabajadores/as.

### 3. GRUPOS DE DISCUSIÓN

#### 3.1. DIMENSIONES ANALIZADAS

##### *I. Técnica de grupo de discusión*

De las diferentes posibilidades existentes para la recogida de datos en la investigación cualitativa en general (Goetz y Lecompte, 1984; Cohen y Manion, 1980 y 1981; Cook y Reichardt, 1986; Patton, 1980; Walker y Adelman, 1985; Woods, 1987) nos decidimos por la técnica de grupos de discusión como el mejor recurso para la profundización en los datos por los motivos que a continuación exponremos.

El grupo de discusión, como afirma Ibáñez (1986), se inscribe en un campo de producción de discursos, que a su vez nos servirán de materia prima para el análisis. Es una técnica diferente a la encuesta o entrevista, en el sentido que busca desentrañar no tanto lo que se dice como la que está detrás de lo que se dice. Como señala Morgan (1988: 15) estos grupos combinan elementos de las técnicas de la entrevista individual y la observación participante. La entrevista grupal posee ventajas únicas a la hora de ofrecer información en profundidad sobre las necesidades, intereses y preocupaciones de un colectivo social determinado. En nuestro estudio intentaremos determinar las percepciones, sentimientos y maneras de pensar que posee las participantes sobre las problemáticas ya apuntadas en la investigación.

Los grupos se establecen en todas las relaciones humanas:

*“Los grupos son una experiencia muy frecuente. Sería difícil encontrar un ser humano que no haya estado en un grupo; en realidad la mayoría de nosotros nos enfrentamos repetidamente con un sinnúmero de grupos” (Krueger, 1991: 23).*

En líneas generales podemos afirmar que los grupos de discusión constituyen una técnica de recogida de datos de naturaleza cualitativa que ha sido ampliamente utilizada en diferentes campos de la investigación sociológica.

Para Rodríguez Gallego (2001: 439-440), los grupos de discusión poseen una serie de ventajas e inconvenientes. Entre las principales ventajas, apunta: procedimiento de investigación con una clara vocación social, su carácter abierto le permite al moderador desviarse del guión, las discusiones grupales poseen una alta validez subjetiva, tienen un costo relativamente moderado, rápida disponibilidad de los resultados, y la

posibilidad que suponen para el investigador el incrementar el tamaño de la muestra. En contrapartida los inconvenientes que apunta esta autora son los siguientes: el investigador posee un menor grado de control sobre una entrevista individual que sobre una entrevista grupal, el análisis de los datos es más complejo, la técnica requiere entrevistadores cuidadosamente entrenados, los grupos pueden ser considerablemente distintos entre sí, no resulta fácil reunir a un grupo, y las conversaciones deben de celebrarse en un entorno facilitador.

Los términos “grupo de discusión” o “discusión de grupo”, como afirma Gil (1992), pueden encontrarse con frecuencia en la literatura sobre investigación en ciencias sociales, aludiendo a una diversidad de experiencias grupales con finalidades y funcionamiento muy variados.

En particular, en el ámbito de la investigación sobre educación, la discusión de grupo se ha empleado como técnica de enseñanza-aprendizaje, como procedimiento para la formación de líderes o para la formación del profesorado, como técnica de orientación a alumnos o padres. Se estudia el cambio de actitudes o de nivel de satisfacción tras la participación en grupos de discusión; se analizan las interacciones que tienen lugar en él, las conductas de los participantes, el proceso de resolución de problemas o adopción de conclusiones; se presta atención a variables relativas al número de componentes, al tiempo asignado, a las características del lugar de reunión, a la facilitación de informaciones previas, etc. y se observan los efectos sobre el desarrollo o las producciones del grupo.

Krueger (1991), define el grupo de discusión como una conversación cuidadosamente planeada, diseñada para obtener información de un área definida de interés, en un ambiente permisivo, no-directivo. Este autor establece una delimitación entre los grupos de discusión y otros procesos grupales, en base a una serie de características que los definen (objetivos, tamaño, composición y procedimientos): constituyen una técnica de recogida de datos de naturaleza cualitativa, que reúne a un número limitado de personas desconocidas entre sí y con características homogéneas en relación al tema investigado, para mantener una discusión guiada en un clima permisivo, no directivo.

En esta misma línea Gil (1992), describe al grupo de discusión como una técnica no directiva que tiene por finalidad la producción controlada de un discurso por parte de

un grupo de sujetos que son reunidos durante un espacio de tiempo limitado a fin de debatir sobre determinado tópico propuesto por el investigador.

Podemos observar que la base principal de un grupo de discusión es la interacción entre sus miembros, se trata de establecer una discusión y no de entrevistar al grupo. Autores como Frey y Fonatana (1991), consideran que los grupos de discusión constituyen una modalidad de la entrevista de grupos. Sin embargo, autores como Watts y Ebbutt (1987), reconocen la singularidad de los procesos que tienen lugar en un grupo de discusión, en el que la interacción entre los participantes es tan importante como la interacción entre el entrevistador y el entrevistado.

Los grupos de discusión son útiles en la obtención de un tipo concreto de información: aquella que sería difícil, sino imposible, de obtener usando otros procedimientos metodológicos.

Esta técnica de recogida de información se ha utilizado en nuestro país fundamentalmente en el campo de la sociología (Ibáñez, 1986), en los últimos treinta años, la mayoría de las aplicaciones de los grupos de discusión se han dado en los estudios de mercado (Krueger, 1991), intentando definir las imágenes sociales de los productos y marcas comerciales o analizar los pensamientos, sentimientos y conductas de los consumidores antes de introducirlos (Cohen y Engleberg, 1989). Podemos afirmar que la sociedad de consumo y todo su entramado es un gran factor de análisis con esta técnica. La publicidad en Televisión también ha sido objeto de estudio y de aplicación de esta técnica (Coe y Maclachlan, 1980).

La utilización de los grupos de discusión en la investigación de mercados se considera responsable de infinidad de cambios de slogans, de campañas publicitarias, de cambios en la fabricación de determinados productos, etc.

*“Algunos productos han experimentado reformas esenciales en su fabricación, empaquetado o publicidad a partir de los resultados obtenidos en grupos de discusión” (Krueger, 1991: 25).*

En este campo científico es donde han aparecido la mayoría de los manuales dedicados al enfoque de investigación basado en los grupos de discusión (Goldman y McDonald, 1987; Greenbaum, 1988; Templeton, 1987; Wells, 1974, cit. en Gil, 1992).

*“La popularidad de los grupos de discusión en la investigación de mercados ha hecho que autores de otros ámbitos de la investigación en ciencias sociales presten mayor atención a esta técnica (Krueger, 1991; Morgan, 1988) y hagan uso de ella cuando tratan de conocer y explicar cómo percibe la gente una determinada realidad, qué piensa y qué siente ante ella. Como afirma Merton (1987), esta técnica puede ser vista como una técnica genérica, que podría ser aplicada en múltiples ámbitos de la conducta y la experiencia humanas, y no quedar confinada a la investigación de mercados. De hecho, se han señalado diversas aplicaciones de los grupos de discusión o entrevistas de grupo por los científicos en los campos de la política, la historia o los servicios” (Frey y Fontana, 1991, cit en Gil, 1992: 56).*

Morgan (1988), destaca la utilidad de los grupos de discusión para orientarse en un nuevo campo, generar hipótesis basadas en las ideas de los participantes, evaluar diferentes contextos de investigación o poblaciones en estudio, desarrollar agendas de entrevista y cuestionarios, o conseguir la interpretación de los participantes sobre resultados de estudios previos.

En el ámbito educativo la técnica de grupos de discusión ha sido empleada para la valoración de eficacia educativa (Lederman, 1990), evaluación de programas (Miller, 1987), valoración de necesidades (Lee, 1982; Buttram, 1990), opiniones del profesorado (Gil, 1992).

En nuestro país los grupos de discusión se han aplicado al análisis de las actitudes, necesidades, demandas y motivaciones básicas de determinados grupos sociales, como es el caso de los trabajos de Orti (1975, 1984) y González y otros (1985a, 1985b, 1987) sobre la juventud rural, el campesinado y los jornaleros, o el de Seoane, Pereda y Prada (1981) sobre jóvenes inmigrantes; al estudio de las imágenes ante realidades político-institucionales, tales como los realizados sobre el sistema de representaciones en que se articula la imagen de la Junta de Andalucía, en el marco de las representaciones ideológicas generales (Alef, 1987), la situación política, económica y social en Castilla-La Mancha (De Lucas, 1980) y en Rioja (De Lucas, 1981), el estudio de la abstención electoral en la juventud madrileña (Ruano, 1988), o el que gira en torno a las actitudes ante la OTAN, realizado por Ibáñez (citado en Ibáñez, 1989b); el análisis de materiales didácticos (Fernández Batanero, 1998 y Rodríguez Gallego, 2001). Han sido también



utilizados para abordar temas de interés social, como es el caso del estudio sobre las actitudes sociales ante el aborto realizado por De Lucas y Orti (1983).

Utilizamos los grupos de discusión porque son en esencia técnicas complementarias de los estudios cuantitativos (Grünig, 1990; Frey y Fontana, 1991).

Los grupos de discusión tienen generalmente cinco características o rasgos (Krueger, 1991). Estas características se relacionan con los elementos componentes del grupo: (a) personas que (b) poseen ciertas características (c) ofrecen datos (d) de naturaleza cualitativa (e) en una conversación guiada. Este autor considera que otros tipos de procesos grupales usados en servicios empresariales o sociales, también pueden poseer una o varias características, pero no la misma combinación que encontramos en los grupos de discusión.

Wells (1974), considera que en la mayoría de los casos la técnica de grupo de discusión es un adecuado mecanismo cuando se sabe poco del problema investigado. Es frecuente la construcción de cuestionarios a partir de los resultados de grupos de discusión, permitiendo formular sus ítems en el propio lenguaje y vocabulario usado por los sujetos a quienes va dirigido, incluyendo ideas presentes en los destinatarios que podrían haber quedado, de otro modo, excluidas en la elaboración y desarrollando categorías de respuesta significativas para las cuestiones de respuestas múltiples (Goldman, y McDonald, 1987; Morgan, 1988).

## ***II. Metodología seguida en la técnica del grupo de discusión***

A la hora de desarrollar esta técnica debemos tomar decisiones sobre una serie de aspectos como son: número de grupos de discusión que se realizarán, número de personas que formarán cada uno de ellos, lugar de celebración de las reuniones, papel que desempeñará el moderador, tiempo de duración de cada una de las sesiones, registro que se realizará de las sesiones,...

En cuanto al número de grupos de discusión que se desarrollaron y siguiendo a Gil (1992), podemos decir que la respuesta a este interrogante sobre el número de grupos a constituir cuando apliquemos esta técnica está en función del objetivo del estudio y depende de consideraciones acerca de la población estudiada. Así Morgan (1988), considera que la homogeneidad de la población es un factor muy importante a tener en cuenta. Lederman (1990), considera que cuando nos encontremos con diferentes

subgrupos o segmentos de la población cuyas ideas con respecto al tema interesa conocer, se constituyen distintos grupos que representen a cada uno de ellos.

Siguiendo estos argumentos en nuestra investigación hemos desarrollado 8 grupos de discusión, uno por provincia.

En cuanto a la composición de los grupos existen diferentes opiniones con respecto a su homogeneidad y heterogeneidad. Así los primeros consideran que el sentirse entre personas de la misma clase, hace que se desarrolle más discurso en un clima más libre (Krueger, 1991, Morgan, 1988). Los segundos por contraposición consideran que en un grupo homogéneo se produciría un discurso muy pobre, ya que la heterogeneidad produce la transversalidad, la comunicación en las direcciones y en los sentidos en que es posible (Ibáñez, 1986).

En nuestro caso, no hemos seleccionado ninguno de los participantes, ya que las Delegaciones Provinciales de Unión General de Trabajadores seleccionó a 15 participantes por provincia, lo que en cierta medida puede interferir en los resultados de la investigación.

En cuanto a la composición de los grupos y como apunta Krueger (1991), éstos están generalmente compuestos entre siete y diez personas, aunque este número puede oscilar de tan sólo cuatro y un máximo de doce. En general lo más común en la práctica de la investigación es que los grupos tengan entre 6 y 10 sujetos (Wells, 1974; Morgan, 1988). Autores como Bers (1989), Byers y Wilcox (1988) y Grunig (1990), sitúan el máximo de participantes en 12 sujetos.

*“El tamaño está condicionado por dos factores: debe ser lo suficientemente pequeño como para que todos tengan la oportunidad de exponer sus puntos de vista y lo suficientemente grande como para que exista diversidad en dichos puntos de vista. Cuando el grupo excede de la docena de participantes, hay una tendencia grupal a la disgregación” (Krueger, 1991: 33).*

En nuestro caso, hemos seleccionado el criterio apuntado por Grunig:

- a) Descripción de los grupos constituidos.
- b) Desarrollo de las reuniones.

La duración de nuestras sesiones no excede de las dos horas, ya que el tiempo que se estipula normalmente se sitúa entre una hora y dos horas (Ibáñez, 1986). En todos los casos se les comunicaba anticipadamente a los sujetos tanto la hora de comienzo como la de financiación.

El papel que desempeña el moderador ha sido objeto de estudio de numerosos autores, así para unos el moderador no interviene, se limita a plantear el tema y moderarlo (Ibáñez, 1986), para otros el moderador asigna el papel de formular varias cuestiones abiertas, cuidadosamente pensadas, que guiarán la discusión (Krueger, 1991), en otros casos el moderador cuenta con una lista de tópicos que interesa abordar con un guión rígidamente estructurado (Grunig, 1990).

En nuestro estudio la actuación del moderador fue la de permitir una discusión libre y moderar hacia una determinada dirección, siendo esta la de las funciones y necesidades formativas de los voluntarios. Otras de las actuaciones del moderador es la de impedir que algún sujeto monopolice las discusiones en perjuicio de otros.

Una vez realizada las presentaciones y dado las gracias por la asistencia el moderador explicó los objetivos de la reunión, y el tema a tratar. En estos comienzos se les pidió autorización para el registro en audio de la sesión.

### ***III. Técnicas de análisis de la información***

El proceso de análisis de datos que hemos realizado posee una naturaleza eminentemente cualitativa por lo que hemos optado por tener como referencia el modelo interactivo de análisis de Miles y Huberman (1994). Partiendo por tanto de los componentes básicos en el análisis de datos, señalados por Miles y Huberman (1994) como son la recogida de datos, la reducción de los mismos, su representación y la elaboración de conclusiones y verificación, hemos al desarrollo del proceso de análisis de datos que ha seguido los siguientes pasos:

## **Transcripción de toda la información procedente de los GRUPOS DE DISCUSIÓN**

Lectura global de todo el material recogido como de las transcripciones realizadas, con el objetivo de tener una visión de conjunto de cada estudio de caso, familiarizándonos con el lenguaje de los protagonistas, o extraer los temas tratados y sus componentes más significativos

**Codificación de la información que consistió en adjudicar un código a cada fragmento de texto con unidad de información. Utilizando para ello una doble codificación:**

1.- Recurrimos a un análisis de codificación temática, en la que fuimos diferenciando unidades de significado (fragmentos de texto con unidad temática), a las que asignábamos un código, que se relacionaba con alguna de las categorías establecidas en el guión del grupo de discusión. El sistema de códigos se ha construido a través de procesos deductivos e inductivos, ya que partíamos del esquema de categorías que guiaron el desarrollo de los grupos y profundizamos en el análisis con la reflexión de los datos que íbamos etiquetando de forma más inductiva.

2.- Una segunda codificación interpretativa, tomada de la propuesta de Guba y Lincoln (1982), seleccionando cuatro codificadores: a) Descripción. b) Valoración positiva, c) Problema, y d) Principio, que reflejan más que un contenido temático, la valoración, percepción e interpretación de la realidad que hacen los sujetos y que como señala Marcelo (1995) con este tipo de codificación se identifica la calidad o nivel de reflexión del discurso. Para ello cada párrafo codificado y categorizado previamente según su contenido temático fue nuevamente codificado según este nuevo contenido interpretativo:

* <b>Descripción: proposición neutra que describe algún fragmento de la realidad.</b>
* Problema: proposición que expresa opiniones y percepciones referidas a un aspecto problemático, negativo o conflictivo de la realidad.

- |  |
|--|
| * Valoración positiva: declaraciones en las que se expresa una percepción relevante, valiosa o positiva de la realidad.            |
| * Principio: concepción que las personas tienen sobre distintos tópicos de la realidad, y que justifican su forma de ver y actuar. |

Una vez realizada la codificación, procedimos a clasificar los distintos códigos en las categorías establecidas, pudiendo comprobarse la cobertura de las categorías para todos los códigos derivados inductivamente del análisis de las entrevistas.

Utilizando esta doble codificación, procedimos a realizar el análisis de los grupos de discusión.

Para el análisis de contenido se ha seguido un proceso de codificación mixto: inductivo y deductivo que nos llevó a determinar el sistema de categorías y códigos a utilizar para el análisis del material recopilado. Establecimos previamente un sistema de categorías que fuimos completando y adaptando a medida que realizábamos la codificación. Ese proceso consistió básicamente en la lectura del todo el material recogido (transcripción de los grupos de discusión) para ir determinando y estableciendo de forma inductiva los códigos y categorías de los mismos.

De tal modo que el sistema de categorías y subcategorías utilizadas en el análisis de datos ha resultado:

<b>SISTEMA DE CATEGORÍAS Y SUBCATEGORIAS UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS DE DATOS</b>	
1.	<i>Experiencia:</i> declaraciones referentes a la práctica y/o ejercicio de los puestos de trabajo.
2.	<i>Formación a lo largo de la vida:</i> manifestaciones referentes a...
2.1.	Formación formal: descripciones vinculadas al ámbito de la formación dentro de un contexto organizado, estructurado y explícitamente designado como de aprendizaje. Iniciativas conducentes a un certificado.
2.2.	Formación informal: descripciones vinculadas al ámbito de las

actividades de la vida cotidiana relacionadas con el trabajo u otros contextos. la formación dentro de un contexto organizado, estructurado y explícitamente designado como de aprendizaje. No son iniciativas conducentes a un certificado.

3. *Eventualidad profesional: alusiones a la eventualidad “adoptada” en el desarrollo de las profesiones del sector objeto de estudio.*
4. *Carrera profesional: afirmaciones realizadas en torno a los procesos de progreso, de forma individualizada como reconocimiento y evaluación del desarrollo profesional en cuanto a formación, experiencia y cumplimiento de objetivos de la empresa.*
5. Remuneración económica: descripciones de cómo se percibe la retribución salarial profesional a cambio de la prestación de servicios a la empresa.
6. Tipo de contrato: referencias a las modalidades contractuales entre las partes que lo suscriben.
7. Condiciones laborales: manifestaciones referentes a...
  - 7.1. Motivación: actitudes generales hacia el trabajo.
  - 7.2. Riesgos psicosociales: percepciones de los participantes en relación a la influencia nociva en su salud resultante de las interacciones entre el contenido, la organización, gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro.
  - 7.3. Remuneración económica: descripciones de cómo se percibe la retribución salarial profesional a cambio de la prestación de servicios a la empresa.
8. Movilidad laboral: aspectos relacionados con el movimiento de los trabajadores/as en el mercado de trabajo.
9. Actividad sindical: alusiones a la defensa y promoción de los intereses sociales, económicos y profesionales relacionados con la actividad laboral.
10. Imagen social: descripciones de cómo percibe el trabajador que los demás valoran su ocupación.

## 3.2. DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS

### 1.- Bloque de formación

- Exigencias de profesionalización: mayor formación profesional

*“La mayoría son de ocho horas y están haciendo su carrera, pero qué pasa, nosotros empezamos en Semana Santa y terminamos en octubre, noviembre que es justo cuando empiezan las universidades, entonces la gente sí que compatibiliza. Y la pregunta que decía, no estudio, te vas este tipo de sector porque es lo que decimos siempre, no te piden experiencia, entonces la forma más fácil de entrar en tu primer trabajo.” (Cádiz)*

Si nos centramos en el bloque de formación en la pregunta *¿Qué nivel de formación poseen las personas trabajadoras* en el sector? en un 90% de las provincias encontramos que el nivel de formación profesional en el sector es **básico**, afirmando en algunas que es **escaso**, en Málaga sin embargo se afirma que existe formación en el sector y personas con buena comunicación. Véase apoyada la premisa con las referencias extraídas de los diferentes grupos de discusión.

*“Yo lo que pienso que la formación no se lleva a cabo, así, tajantemente no se lleva a cabo. Entonces al no llevarse a cabo el problema de un trabajador, aparte que yo veo que la gente cada día está..., bueno, cada día, está muy poco implicada en lo que es la hostelería, yo creo que la tienen como un poco de paso, no tienen nada y dicen pues yo me meto porque camarero parece que ser que puede ser todo el mundo.” (Córdoba)*

Respecto a la cuestión si las personas que se insertan laboralmente en el sector son *“rebotadas” del sistema educativo*, los participantes han respondido que **existen todo tipo de perfiles** dentro del sector de la hostelería.

Otra de las respuestas que podemos encontrar es que la hostelería es un **sector refugio**, y algunas personas la eligen como única vía al no tener otra salida.

*“Están porque no tienen otra cosa” [...] “La hostelería no le gusta a nadie, yo creo que el que esté ahí es porque no tiene otra cosa, hasta que encuentre una cosa mejor.”*  
(Almería)

Respecto a la tercera pregunta dentro del bloque enfocado al ámbito de la formación y respecto a las necesidades competenciales que se detectan en el sector son:

- Baja de experiencia.
- Ausencia de prácticas en el sector.
- Formación en atención al público.
- Formación en idiomas.
- Manejos de instrumentos propios del sector.

*“El mundo viene a refugiarse en la hostelería y lo que hace es dar una mala imagen de la hostelería, no hay profesionales”* (Huelva)

*“O por ejemplo nosotros las camareras de piso que la mayoría de las gobernantas no tienen ni idea, vamos, no voy a decir la mayoría, eso está feo, lo retiro, hay ciertas gobernantas que no saben hacer ni un cuadrante. Y aparte estando en una zona donde trabajamos, por ejemplo en Chiclana que trabajamos con un turismo alemán deberían tener por lo menos un alemán, por lo menos, por lo menos el idioma mundial, el inglés”*  
(Córdoba)

*“Yo creo que es lo que es la atención al público, lo que es el manejo de todos los instrumentos que tenemos que usar durante el día, lo que decía él antes, el tema de cortar jamón, es que están [...] utilizar cuchillos sin saber”* (Sevilla)



Los grupos de discusión han justificado la falta de experiencia y necesidades de formación profesional en el sector afirmando como causas de esta situación a la falta de permanencia de las personas trabajadoras en el sector. Así podemos encontrar a personal que no está cualificado profesionalmente porque se insertan laboralmente en el sector de manera transitoria como actividad complementaria, o bien personal que no ha encontrado un empleo en otros sectores (recolocación actual de personal del sector de la construcción) y escogen el de la Hostelería como alternativa “fácil” que no exige “experiencia” ni “cualificación profesional”.

*“A la hora de contratar aquí por ejemplo en el hotel donde yo trabajo a gente le he dicho a la jefa de personal que contrate a gente que hayan trabajado en la hotelería porque no me vale que venga ahora un albañil a trabajar en la hostelería porque es que no tiene ni idea, sabe lo que es un ladrillo, lo que es su trabajo de anteriormente pero lo que es la hostelería no, por lo tanto necesita yo creo que primero una formación, y práctica, mucha práctica.” (Cádiz)*

*“Incluso los mismos jefes yo creo que también deberían de pasar por el puesto de lo que es el trabajador antes de llegar a ser jefes porque ni entienden lo que es el trabajo ni saben gestionar el trabajo ni saben como se trabaja, de hecho conozco a gobernantas que no saben ni hacer una cama. Primero habrá que empezar porque los jefes sepan lo que es el trabajo primero”. (Cádiz)*

*“Yo lo que pienso que la formación no se lleva a cabo, así, tajantemente no se lleva a cabo. Entonces al no llevarse a cabo el problema de un trabajador, aparte que yo veo que la gente cada día está..., bueno, cada día, está muy poco implicada en lo que es la hostelería, yo creo que la tienen como un poco de paso, no tienen nada y dicen pues yo me meto porque camarero parece que ser que puede ser todo el mundo” (Córdoba)*

A la pregunta ¿compatibilizan los jóvenes sus estudios con el trabajo en el sector de la hostelería?, hemos encontrado en todas las provincias afirmaciones positivas ante la cuestión, diferenciadas por matices y aportaciones heterogéneas:

- a) Sí, pero es un trabajo duro con el que compatibilizar los estudios.
- b) Si, sobre todo los fines de semanas encontramos la “plantilla flotante”, que son perfiles de personas estudiantes.
- c) Si, ya que es un empleo en el cual se puede entrar y salir con facilidad.

*“en verano sí que es verdad que hay a gente que tiene el puesto ya y en verano una vez que termina, están haciendo lo que sea y entonces llega y se tiran hasta octubre trabajando, luego se van; y ya es gente que, claro, cuando ya termina los estudios no aparece ya por allí ni para saludar”. (Granada)*

## **2-Bloque de Experiencia**

- Vaivén de personal: Hostelería como propósito laboral de paso (refugio de profesionales de otros sectores en crisis y estudiantes)

*“El problema de hostelería es que, con la gente joven, es que lo utilizan como comodín para beneficiarse en cierto modo de un dinerito extra en verano a la gente joven, entonces evidentemente no son gente con experiencia, que la experiencia se va cogiendo en hostelería día a día y año tras año y de la experiencia una persona joven que tenga hoy en día un título, que salga de la escuela de hostelería tampoco tiene experiencia.” (Cádiz)*

En el bloque de experiencias se han analizado dos cuestiones, siendo la primera; ¿Tienen experiencias los y las jóvenes que trabajan en el sector? Podríamos decir que la respuesta a esta pregunta es unánime ya que domina el argumento de que las personas

**jóvenes no tienen ningún tipo de experiencia**, ya que su paso en este sector es breve y transitorio, además siendo contratados por empresas de trabajo temporal.

La segunda pregunta que se lanza dentro de este bloque es; ¿Cómo se relaciona la experiencia con el resto de variables?, encontrando las siguientes aseveraciones:

- a) No hay calidad ni profesionalidad en el servicio, cualquier persona puede acceder en la hostelería.

*“Esa persona que está ahí trabajando está ganándose la vida y si no le han enseñado a hacerlo mejor o al empresario no le importa, porque ahora verdaderamente al empresario le da exactamente igual la calidad, la cantidad [...] El chiringuito[...]A ellos ahora mismo le importa nada eso, lo único que quieren es dinero[...]No hay calidad en el servicio” (Almería)*

- b) Las personas trabajadoras sin formación ni experiencia provocan que el resto de la plantilla con experiencia en el sector deba duplicar sus esfuerzos en el desempeño profesional.

*”Ahora mismo mal, porque tienes que trabajar el doble, tienes que estar enseñando a la vez que tienes que estar trabajando [...] Y encima corrigiendo los errores de los demás [...]Y encima corrigiendo errores, trabajas el doble, vamos[...]Eso sí es verdad[...]Y después no lo reconocen, porque si todavía reconocieran algo pero al final es para nada, porque mientras el trabajo salga adelante da igual que lo haga uno a que lo hagan ocho” (Granada)*

### **3-Bloque de condiciones/relaciones laborales**

- **Mantenimiento de subcontrataciones y contratos precarios**

*“Trabajo pues más aquí en la provincia, aquí es temporal de dos, tres meses y la gente... mucha gente se va porque no aguanta el ritmo de trabajo como dice Andrés de muchísimas horas, muchísimas horas y donde hay muchos piratas, en nuestra hostelería hay muchos, muchos piratas de dar de alta a tres y trabajar diez en la empresa.” (Jaén)*

*“Al hilo de eso ahora se está poniendo de moda en el sector hostelero la subcontratación de servicios, antes había seis camareras de piso y entonces hay empresas que se dedican a eso, a subcontratas, entonces llama a la empresa tal y dice, oye, mira que necesito tres camareras o cuatro camareras porque tengo un evento específico o porque... Ahí ya se empiezan a hacer subcontratas del servicio y eso es un problema porque yo creo que eso se va a terminar extendiendo incluso a otros departamentos de camareros y de cocinas” (Jaén)*

Cómo argumentación a la pregunta ¿Se desarrollan carreras profesionales en el sector? Encontramos que difícilmente se desarrollan carreras profesionales, por lo que las personas entrevistadas se muestran bastante insatisfechos al respecto.

*“De todas formas yo creo que ya la carrera profesional en hostelería no existe, es decir aquí ya se asciende según si eres amigo, si eres colega...” (Huelva)*

*“...El que viene por detrás lo puede superar en conocimientos pero no en categoría, te quedas estancado ahí, cuando llegas a su nivel ya te quedas estancado.” (Córdoba)*

La muestra elegida en los grupos de discusión en las distintas provincias considera que si es un empleo transitorio, justificando sus causas en:

- Debido al gran esfuerzo físico.
- Estacionalidad de los puestos.
- Se puede acceder sin cualificación profesional con facilidad.

*“...Que la gente joven aparte de que es un trabajo duro y esto no lo quiere la gente joven, ya te digo que lo utilizan para eso, para decir los tres meses de verano que estoy sin ganas de hacer nada pues me gano un dinerito extra” (Córdoba)*

Las características de los contratos y condiciones laborales que se han señalado en el discurso y desarrollo de los grupos de discusión han sido:

- Subcontrataciones y contratos precarios.
- Contratos irregulares, menos horas declaradas.
- Contratos por un corto periodo de tiempo (no siempre renovables).
- Subcontrataciones (ETT).
- A Tiempo parcial.
- Fijo-Discontinuos.
- Contratos de aprendizaje.

*“Contratos de basura [...] Contratos por tres meses, renovables y otros no son renovables.[...]Y si son contratos de ETT.” (Granada)*

*”Contratos temporales, no creo que tengan muchos contratos indefinidos ahora mismo. [...]No, sobre todo se está utilizando mucho [...] Media jornada [...] Contratos a tiempos parciales [...] Depende dentro del sector lo que te metas, no es lo mismo un bar que un hotel. No es lo mismo un hotel por ejemplo una zona de hotel que otra porque a lo mejor te va a un hotel y tanto las camareras como las recepcionistas son fijos, pero dentro del hotel te vas a la cafetería y el 80% son eventuales.” (Jaén)*

#### **4.- Bloque de movilidad**

##### **- Movilidad laboral: conflicto de intereses profesionales y personales**

*“Depende de tus condiciones personales. Otros no se lo pueden plantear con una familia, a ver, si ahora tengo mis niños y todo me manda a Francia, me manda a Madrid y ya me ha fastidiado. Depende de la condición personal de cada uno, tanto es un beneficio como un obstáculo.” (Cádiz)*

*¿Los y las Jóvenes perciben la movilidad laboral como una oportunidad o un obstáculo?,* hemos obtenidos dos tipos de declaraciones, la primera es que la movilidad es una **oportunidad para las personas jóvenes** que no tienen cargas familiares, y la segunda es que las personas que tienen **cargas familiares la perciben como un obstáculo.**

*“Como posibilidad, los que no tienen cargas familiares es una posibilidad” (Granada)*

*”Yo lo veo que vamos, que sí, que están interesados en moverse a los sitios de costa, de playa y todo eso a trabajar, que con 18-19 años amigos o ha pensado en irse con su amigo, o si no a España, sino me voy a trabajar a Francia o lo que sea, eso sí, eso no hay ningún problema, luego se ponen bastante en la hostelería[...]La edad es fundamental por supuesto, no es lo mismo, como tú dices, con esa edad, que ya a lo mejor con 34 o 35, que estás con los niños.” (Sevilla)*

*“Como un castigo. Es que eso no lo has contemplado. No es como una oportunidad, es como un castigo, en hostelería es así, en hostelería como tengas algún problema te cogen y te hacen la movilidad para que te vayas de la empresa.” (Almería)*

## **5.- Bloque de motivación**

**No existe motivación** en el sector de la hostelería, es la objeción más dominante a la pregunta *¿Están motivados los jóvenes en el sector de la hostelería?:*

- *“¿Existe motivación en vuestro trabajo?*
- *No.*
- *Cada vez menos.*
- *Ninguna.*
- *Cada vez menos. Y la única motivación que hay a lo mejor es los que cobran un sobresueldo dependiendo de la producción que haya o de lo que sea. Motivación económica sí la hay. “ (Huelva)*

*“El dinero sobre todo [...] El dinero es la primera base, la primera baza de motivación [...] Si no hay dinero poca motivación te van a dar.” A partir de ahí ya pues el grado de profesionalidad que pueda adquirir en el sector. Pero por delante de todo es el dinero, si no hay una base económica idónea, sí, nos puede gustar mucho los fogones o lo que tú quieras pero si no ganamos dinero” (Jaén)*

## **6.- Bloque: perfiles profesionales**

- **Desvalorización social de las ocupaciones**

*“Pero no, tampoco es eso, es el concepto que tiene la gente de lo que es un camarera de pisos, a mí me han dicho en mi casa, oye, ¿en qué trabajas?, soy camarera de piso; ¿qué eres camarera de piso?; digo, sí; pues no te pega nada; y por qué no me pega a mí nada ser camarera de piso, qué te crees tú que es una camarera de piso. Y esa conversación la he tenido con muchísima gente. Es que no consigo... yo no tenía ese concepto antes de ser camarera de piso, no lo tenía y no entiendo por qué la gente lo tiene, es que no consigo entenderlo, vamos, es que son prejuicios.” (Cádiz)*

*En cuanto a la valoración que realizan los jóvenes ante determinados perfiles profesionales se puede afirmar, teniendo en cuenta que para mucho de ellos el sector de*

la hostelería es una ocupación transitoria, los perfiles profesionales se están desprestigiando, que existen jóvenes que si valoran la profesionalidad y que otros no la valoran.

*“No les da tiempo[...]No duran[...]Opino como ellas, si está tres meses, está cuatro.[...]Si está tres días, cuatro día, qué tiempo le da[...]O fines de semana[...]O fines de semana, qué tiempo le da.”* (Granada)

*” El perfil es económico totalmente, cuando a la gente le preguntas por la hostelería y todo el mundo te va a decir que la hostelería no les gusta pero como no hay otra, es lo que hay, es donde puedo ir”* (Jaén)

*Por otro lado, la percepción que reciben los jóvenes de la sociedad respecto a las personas trabajadoras del sector es:*

- No se valora el perfil del trabajador, está estereotipado.
- Es un trabajo “esclavo”.

*“Se tiende a pensar que el servicio de la hostelería es más para servir a las personas, es como la limpieza por ejemplo, para servir a la persona, y ya de joven pues ya entra con ese chip, voy a servir, pero como me hables más quiero ser yo, ahora es como van así la gente, que tú me chuleas yo te chuleo, te voy a aguantar a ti que tú me hables malamente, no, no, qué dices, aquí vamos, para pagarme mis estudios y poco más. Eso es una mentalidad que yo veo mucho en mi trabajo.”* (Sevilla)

## **7- Bloque de análisis sindical**

- Desarrollo sindical: desengaño participativo. Instrumento inhábil para los Jóvenes “afiliados por necesidad”

*“Yo me he jugado mi puesto de trabajo por una circunstancia que pasó en mi hotel, yo di la cara, el respaldo a una serie de gente y luego esta gente cuando yo he dado la*



*cara han hecho así, y yo he pasado una situación que Paqui lo sabe, muy mala, por culpa de una serie de gente por la que yo di la cara y ellas no defendieron luego sus intereses. Y yo digo pues ya no me merece la pena, yo para qué voy a poner en riesgo mi puesto de trabajo si luego que te estoy defendiendo a ti por tu puesto de trabajo tú no das la cara. Te decepcionas y dices, bueno, no hay otra historia.” (Cádiz)*

*“- Bueno, cambiamos de tema. ¿Qué nivel de participación sindical muestran los jóvenes en el sector?*

*- Te hago una pregunta yo a ti antes de responder. ¿Tú has visto qué implicación tienen los jóvenes en la política y la educación y en la economía y tal? Pues la misma en eso, ninguna.” (Jaén)*

En cuanto al nivel de participación sindical que han afirmado mostrar las y los jóvenes podríamos sintetizarlo en:

- Escasa participación.
- Los jóvenes están desencantados con tema sindical, no les motiva el tema.
- Los jóvenes mantienen insuficientes compromisos.
- Se afilian sólo cuando tienen problemas laborales concretos.

*“Cuando tienen problemas sí [...]Y los pueden tener[...]Es una cosa absurda porque realmente afilias cuando tienes problemas, afiliate antes y lo que hace falta es con opción.[...]Ya, pero cuando tienen problemas yo me voy, yo no quiero tener problemas con nadie[...]No, pero cuando tienen problemas por ejemplo, que no me han pagado, no sé qué, entonces sí.” (Sevilla)*

*” O sea mínimo, ahora sin embargo cuando tengo un problema, oye, el sindicato, esto cómo es; pero ¿por qué, te interesa?; sí, es que tengo un problema; ah, vale, si ahora tienes un problema te interesa el sindicato, pero si no tienes el problema... Es lo que estábamos hablando antes de ser solidarios, oye, que fulanito tiene un problema; bueno, ¿yo lo tengo?, no, me da igual. Ahora, yo tengo un problema, ¿a dónde tengo*

que ir?, al sindicato. Y por qué no vas antes, te enteras de cómo va el sindicato, entre todos hacemos esto un poquito más fuerte y que plantamos una semillita para que en el futuro el que entre nuevo tenga los mismos derechos que los antiguos, o sea es cuestión de prevención más que de actuar. Pero no, cultura sindical no hay, hasta que tú no tengas un problema no hay.” (Cádiz)

### **3.3. RESULTADOS**

#### **Análisis por provincias de los grupos de discusión**

A continuación, se expondrá el análisis de los grupos de discusión realizados por las distintas provincias andaluzas. Esta sección estará dividida en diferentes bloques que son: Formación, experiencia, condiciones/relaciones laborales, movilidad, motivación perfiles profesionales y análisis sindical.

Dentro de las diferentes unidades nos encontraremos preguntas relacionada con la temática de cada sección, en la cual localizaremos las diferentes conclusiones de cada provincia a las variadas cuestiones.

#### **1-Bloque de Formación**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Qué nivel de formación poseen las personas trabajadoras en el sector?</i></b>	<b><i>¿Son jóvenes “rebotados” por el sistema de educación?</i></b>	<b><i>¿Qué necesidades de formación competencial es se detectan?</i></b>	<b><i>¿Qué relación existe entre los niveles de formación y la “falta de permanencia” en el sector?</i></b>	<b><i>¿Compatibilizan su trabajo con estudios?</i></b>
--------------------------	--	---	--	---	--

<b>Almería</b>	Es insuficiente, la empresa debería estar obligada a tener personal formado y también en prácticas.	La hostelería le gusta a muy pocas personas, la mayoría de las personas que trabajan en el sector no encuentran otra salida.	Las formaciones son insuficientes e inaccesibles para muchas personas por los horarios, también existe un sesgo en los idiomas.	Es un trabajo transitorio, debido a que es un trabajo que exige muchos esfuerzos físicos.	Es difícil compatibilizar los estudio con el trabajo hostelero, pero muchas son las personas que trabajan los fines de semanas y en verano.”Planti lla flotante”
<b>Cádiz</b>	El nivel de formación en el sector hostelero es muy bajo, aunque sea algo muy importante, además que no se valora dicha formación en este sector.	Si, son “rebotados”, algunas personas no han obtenido el título de la E.S.O.	Faltan experiencias , prácticas y alguna formación en idiomas.	No hay relación, ya que se trabaja de forma transitoria en el sector.	Si, se compatibiliza el trabajo de la hostelería con los estudios.
<b>Córdoba</b>	La formación en el sector	Existen todos tipos de perfiles	Necesidad de prácticas en el sector	La formación viene dada	Es imposible compatibilizar el trabajo con

	<p>hostelero es escaso, y dicha formación se obtiene por la experiencia</p>	<p>profesional es en el sector.</p>	<p>hosteleros, al igual que formación en atención al público.</p>	<p>por la experiencia, pero al ser un sector transitorio, no hay formación.</p>	<p>los estudios en el sector hostelero</p>
<p><i>Granada</i></p>	<p>Las personas que trabajan en el sector hostelero tienen el mínimo formación.</p>	<p>Las personas provienen del sistema educativo con estudios básicos, a veces con estudios medios o bachiller, pero las personas que no tienen estudios optaran por los cargos más bajos y las personas que tienen</p>	<p>Se necesita formación en el sector, ya que hay que tener una psicología distinta con cada cliente, y eso se da con la experiencia, los empresarios se preocupan por el trabajo y no la calidad, por lo que hacen contrataciones de ETT.</p>	<p>La formación y la permanencia están ligadas, es un periodo de paso por lo tanto es difícil que exista formación, existen muchos trabajadores eventuales.</p>	<p>Si, un gran número de personas compatibilizan sus estudios con el trabajo hostelero, como ganancia extra en fines de semana o vacaciones, y la mayoría de las veces en ambientes nocturnos.</p>

		<b>estudios en cambio tendrán un cargo de desempeño en la hostelería.</b>			
<b>Huelva</b>	<b>No existe formación en el sector hostelero</b>	<b>Si, aunque depende ya que existe muchos perfiles en el sector hostelero.</b>	<b>Falta de idiomas, cursos de enología, formación en atención al cliente y educación básica.</b>		<b>Si es pasajero porque es duro, y se puede entrar y salir con facilidad.</b>
<b>Jaén</b>	<b>Los jóvenes actualmente en la hostelería no tienen experiencia, y la formación es mínima por lo que no aguantan el ritmo de trabajo.</b>	<b>Si, son jóvenes rebotados.</b>	<b>La necesidad de práctica y de experiencias de las personas que se incorporan en el sector.</b>	<b>Si, existe relación, aunque depende también del sector de la hostelería que nos situemos. Ejemplo un jefe de cocina si tiene futuro en el sector</b>	<b>Es un trabajo óptimo para compatibilizarlo con los estudios aunque sea duro.</b>

<i>Málaga</i>	Existen personas formadas en el sector y con buena comunicación con el cliente.	Si, las personas están un poco rebotadas del sistema de educación, según el sector que nos situemos existirán personas más o menos preparadas .	La empresa da un mínimo de formación, aunque existe formación en la hostelería, a veces la empresa responde y las personas son las que no se interesan.	Depende del puesto de trabajo, y la empresa que nos situemos, si eres bien tratado o no, y la vida de situación personal también influye en la situación de permanencia.	Si se puede compatibilizar , pero es duro.
<i>Sevilla</i>	El nivel de formación es nulo, la educación es básica y se aprende sobre la marcha.	Si, los jóvenes se refugian en la hostelería, entra sin mostrar el currículum .	Las necesidades que se detectan son la atención al público, manejo de instrumentos, cursos de idiomas para atender al extranjero.	Nunca vas a ascender a otro puesto superior y desmoraliza, además las personas con títulos no quieren promocionar	El 90% son estudiantes y el otro 10% son trabajadores de la antigua escuela.

Si nos centramos en el bloque de formación en la pregunta *¿Qué nivel de formación poseen las personas trabajadoras en el sector?*, y la analizamos por provincias las repuestas obtenidas en las cuales el 90% de las provincias encontramos que el nivel de formación en el sector es **básico**, afirmando en algunas provincias que es **escaso o nulo**, en Málaga sin embargo se afirma que existe formación en el sector y personas con buena comunicación.

Respecto a la cuestión si las personas que se introducen en el sector son personas *“rebotadas” del sistema educativo*, nos responden que **existen todo tipo de perfiles** dentro del sector de la hostelería, pero encontramos en un 60% de las percepciones de la muestra una respuesta **positiva** como la que encontramos en Cádiz *“Si, son “rebotados”, algunas personas no han obtenido el título de la E.S.O.”* Otra de las respuestas que podemos encontrar es que la hostelería es un **sector refugio**, y algunas personas la eligen como única vía al no tener otra salida.

*Las necesidades competenciales que se detectan en el sector:*

1. Falta de experiencia.
2. Formación en atención al público.
3. Formación en idiomas.
4. Falta de prácticas en el sector.
5. Mínimo de de formación Básica.
6. Manejos de instrumentos propios del sector.

Las falta de experiencia y atención al público, se explican según los grupos de discusión debido al cambio de trabajadores desde el sector de la construcción al de la

hostelería, también a las subvenciones que tienen la empresa al contratar personas inmigrantes.

*Si relacionamos los niveles de formación con la “falta de permanencia” en el sector* encontramos repuestas muy variadas, como ejemplo “**No hay relación**, ya que se trabaja de forma transitoria en el sector”, otras de las repuestas, en la cual se exponen que **están ligadas la faltan de formación con la permanencia**, argumentando que la formación en hostelería se consigue a través de la experiencia y por lo tanto al permanencia en el sector, las aclaraciones dentro de los grupos de discusión respecto a este tema, es la dependencia **del puesto de trabajo que nos encontremos y la situación de vida de cada trabajador** podrá tener relación o no.

La pregunta *¿compatibilizan los jóvenes sus estudios con el trabajo en el sector de la hostelería?*, en todas las provincias de da un si como repuestas, pero con algunos matices diferenciadores;

- d) Sí, pero es un trabajo duro con el que compatibilizar los estudios.
- e) Sí, sobre todo los fines de semanas encontramos la “plantilla flotante”, que son perfiles de personas estudiantes.
- f) Si, ya que es un empleo pasajero, en el cual se puede entrar y salir con facilidad.

### **Bloque de experiencia**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Tienen experiencias las y los jóvenes que trabajan en el sector?</i></b>	<b><i>¿Cómo se relaciona con el resto de variables?</i></b>
<b><i>Almería</i></b>	<b>No existe ni experiencia ni calidad en el servicio.</b>	<b>No hay calidad, ni profesionalidad en el servicio, cualquier persona puede acceder a la hostelería.</b>



<i>Cádiz</i>	No hay experiencia en el sector debido a que es un trabajo temporal, debido a las personas que están empezando ahora y que provienen de la construcción.	La experiencia con el resto de variables es fundamental, como por ejemplo la atención al público.
<i>Córdoba</i>	No existe experiencia en el sector hostelero, es un oficio transitorio.	La experiencia, se relaciona directamente con las funciones propias del oficio, y también en la atención al cliente.
<i>Granada</i>	No tienen experiencia, ya que se obtiene con trabajo y esfuerzos de años, por lo que es imposible con las empresas de ETT	Sin experiencia no puedes tratar al cliente, ya que no conoces ni la psicología ni la jerga del puesto que se está realizando
<i>Huelva</i>	Como mucho traen la experiencia de las prácticas.	Tenemos que trabajar el doble por corregir los errores de los demás, la empresa no busca profesionalidad sino mano de obra barata, un empleo claro es la subvención por contratar inmigrantes. Todo el mundo se refugia en la hostelería, no hay profesionales.
<i>Jaén</i>	No tienen experiencia en el sector.	El nivel de formación y educación laboral están muy relacionadas
<i>Málaga</i>	Existen personas con bastantes experiencia y personas que no tienen experiencia. Existen personas que no han desempeñado	Personas sin experiencia, frena el ritmo del empleado que tiene que explicarle

	<b>funciones en su vida, y son extranjeras y no saben el español.</b>	
<i>Sevilla</i>	<b>No tienen experiencia en atención al público y comenten muchos errores, es difícil que entre la edad de 16-25 años cuenten con experiencia, en algunos casos aislados sí.</b>	<b>El empresario prefiere personas son experiencias, son más fácil de manejar, pero sin experiencia no sabes tratar al público ni sabes los límites de las funciones de tu puesto de trabajo.</b>

En el bloque de experiencias se lanzan dos preguntas, siendo la primera; ¿Tienen experiencias los y las jóvenes que trabajan en el sector? Podríamos decir que la respuesta a esta pregunta es unánime ya que domina el argumento de que las personas **jóvenes no tienen ningún tipo de experiencia**, ya que su paso en este sector es corto, y sus contrataciones proceden de las empresas de ETT, por lo que ni tienen experiencia, ni la pueden captar, otra de las respuestas es que **depende del punto donde nos situemos dentro** de la hostelería comprobaremos que existen bastantes profesionales de la antigua escuela.

La segunda pregunta que se lanza dentro de este bloque es; ¿Cómo se relaciona con el resto de variables?, estas son las objeciones que se obtiene;

- a) No hay calidad ni profesionalidad en el servicio, cualquier persona puede acceder en la hostelería.
- b) La experiencia se relaciona con todo, ejemplo; atención a la cliente.

- c) Sin experiencias las personas que llevan tiempo en el sector deben trabajar el doble, para cubrir los errores de las personas de nueva incorporación.
- d) Las empresas prefieren personas sin experiencia, ya que son más fácil de persuadir.

**Bloques de condiciones /relaciones laborales**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Se desarrollan carreras profesionales en el sector?</i></b>	<b><i>¿Están motivados los y las jóvenes en el sector?</i></b>	<b><i>¿Es un empleo “pasajero”?</i></b>	<b><i>¿Qué tipo de contratos y condiciones se mantiene?</i></b>
<b><i>Almería</i></b>	<b>Existen carreras profesionales en el sector, no se puede acceder algunos puestos de la hostelería sin títulos, pero se da el factor “enchufismo”</b>	<b>No existe motivación en el sector.</b>	<b>Si, es un empleo pasajero, las personas van a ganar dinero extra.</b>	<b>Se están manteniendo subcontrataciones y contratos precarios</b>
<b><i>Cádiz</i></b>	<b>Se desarrollan carreras profesionales aunque no estén valoradas</b>	<b>Los Jóvenes no están motivados en el sector económico simplemente se trabaja</b>	<b>Si es un empleo pasajero, ya que requiere mucho esfuerzo físico y es muy duro</b>	<b>Existe todo tipos de contratos, y muchos contratos ilegales en los cuales se encuentran implicados tanto el trabajador como el</b>

		para conseguir dinero extra		empresario.
<i>Córdoba</i>	Se pueden desarrollar carreras profesionales, en el sector pero es difícil la conciliación, y la mejor carrera del sector es la experiencia.	No están motivados los jóvenes en el sector, debido a que es un empleo transitorio, y con pequeños detalles se podría motivar	Es un empleo pasajero	Los tipos de contratos se convierten en un problema cuando se cruza con la variable experiencia, también se mantienen los contratos de formación.
<i>Granada</i>	Antes, de daba más carreras en el sector, pero en la actualidad las personas que se encuentran con cargos superiores no saben realizar sus funciones, ya que un buen jefe debe pasar por todos los departamentos para encontrar el lado humano y personal del trabajo.	No existe motivación, ya que el empleado debe ser motivado por el empresario	Es un empleo pasajero, ya que las personas que adentran en el sector hostelero no lo ven como un futuro.	Contratos basuras, de tres meses (renovables o no) y contratos de ETT.

<i>Huelva</i>	<b>El porcentaje de carreras profesionales es muy bajo, es más posible que se ascienda por “enchufismo”</b>	<b>No, ninguna.</b>		<b>El tipo de contrato que se mantiene, no se corresponde a las condiciones de trabajo.</b>
<i>Jaén</i>	Si existen carreras profesionales en el sector y escuelas que te preparan para ello, pero cada uno se las debe costear	Ni los jóvenes ni los trabajadores de la antigua escuela están motivados, ni tampoco el factor económico gratifica.	Es un sector de paso	Se mantienen contratos temporales, a media jornada, contratos a tiempo parciales, fijo discontinuo y eventuales. Las personas que están fijas son las que llevan muchos años en el sector.
<i>Málaga</i>	Si trabajas puedes ascender, ejemplo jefe de cocina entras directamente.	No ahora mismo están motivados.	Si es pasajero porque es duro, y se puede entrar y salir con facilidad.	Existen contratos temporales, contratos a medias jornadas y contratos a tiempos parciales.
<i>Sevilla</i>	Las personas con títulos se casan del sector, no promocionan y	No están motivados, en algunos casos entre compañeros encuentran la	Es un empleo de pasajero, en caso como el catering son todos	Existen contratos temporales de jornadas reducidas de 15 o 20 horas de dos o tres meses, de ETT y contratos de

	<p><b>se desmoralizan, además no existe no gratificación económica que compense.</b></p>	<p><b>motivación pero es muy difícil estar unidos.</b></p>	<p><b>estudiantes. La mayoría de los jóvenes pueden abrirse las puertas estudiando, por lo que la hostelería está de paso.</b></p>	<p><b>aprendizaje.</b></p>
--	--	--	--	----------------------------

Cómo argumentación a la pregunta *¿Se desarrollan carreras profesionales en el sector?* Encontramos que **si se desarrollan carreras profesionales**, pero que actualmente no sirve ya que el factor **amiguismo o enchufismo** lleva a contratar personas en cargos que se requieren títulos u no lo poseen, por lo que **no conocen sus funciones básicas** en el puesto que se le asigna.

Además estas carreras profesionales son **bastante costosas**, y en la hostelería se **valora más la experiencia** que los títulos.

**No existe motivación** en el sector de la hostelería, es la objeción más dominante a la pregunta *¿Están motivados los jóvenes en el sector de la hostelería?*, ya sea la falta de motivación por factor económico, por parte de la empresa o la falta de compañerismo entre los trabajadores.

La muestra elegida en los grupos de discusión en las distintas provincias considera que **sí es un empleo pasajero, pero esto es debido a;**

- **Ganar dinero.**
- **Debido al gran esfuerzo físico.**

- **No se ve como futuro estable.**
- **Se puede acceder con facilidad.**

Los tipos de contratos y condiciones que se mantienen son;

- Subcontrataciones y contratos precarios.
- Contratos ilegales.
- Contratos de tres meses (renovables o no renovables).
- Contratos de ETT.
- A media Jornada.
- Fijo-Discontinuos.
- A tiempo parcial.
- Contratos temporales de jornadas reducidas de 15 o 20 horas de dos o tres meses.
- Contratos de aprendizaje.

### **Bloque de movilidad**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Los y las Jóvenes perciben la movilidad laboral como una oportunidad o un obstáculo?</i></b>
<b><i>Almería</i></b>	<b>La movilidad en la hostelería es un obstáculo para las personas que tienen estabilidad familia.</b>
<b><i>Cádiz</i></b>	<b>Se da la movilidad en sector, aunque poco y hay personas que la ven como una oportunidad (en la mayoría de los casos personas jóvenes), y otras veces como un obstáculo en el caso de personas con cargas familiares.</b>

<i>Córdoba</i>	<b>Se ve la movilidad como una oportunidad.</b>
<i>Granada</i>	<b>Las personas jóvenes ven la movilidad como una oportunidad, pero las personas con cargas familiares no.</b>
<i>Huelva</i>	<b>Depende de la situación de cada uno, si es una persona con cargas familiares lo ven como un obstáculo., y las personas solteras como una oportunidad.</b>
<i>Jaén</i>	<b>La movilidad en la hostelería es un obstáculo para las personas que tienen estabilidad familia.</b>
<i>Málaga</i>	<b>Depende de la situación de la personas, un obstáculo para las personas con cargas familiares y oportunidad para los jóvenes.</b>
<i>Sevilla</i>	<b>La movilidad en la hostelería es un obstáculo para las personas que tienen estabilidad familia.</b>

*¿Los y las Jóvenes perciben la movilidad laboral como una oportunidad o un obstáculo?*, hemos obtenidos dos argumentaciones, la primera es que la movilidad es una **oportunidad para las personas jóvenes** que no tienen cargas familiares, y la segunda es que las personas que tienen **cargas familiares la perciben como un obstáculo.**

**Bloque de motivación**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Qué factores internos y externos inciden en la motivación/ satisfacción laboral de las y los jóvenes?</i></b>
<i>Almería</i>	<b>No existe motivación ni externa ni interna, tampoco se considera el factor económico como motivación</b>



<b>Cádiz</b>	<b>No existe motivación en el sector hostelero, se deberían cambiar pequeños detalles para que existiera esa motivación.</b>
<b>Córdoba</b>	<b>Los factores que inciden en la motivación pueden ser de tipo económico, de formación, de movilidad y aspiraciones personales.</b>
<b>Granada</b>	<b>No existe motivación ni externa ni interna.</b>
<b>Huelva</b>	<b>Se podría conseguir la motivación con un poco más de amor por parte de la empresa hacia los trabajadores, los turnos y días de asuntos propios.</b>
<b>Jaén</b>	<b>Cualquier detalle puede ser motivación, las condiciones laborales si sin buenas motivan.</b>
<b>Málaga</b>	<b>Cualquier detalle puede ser valorado, ni con gratificación económica.</b>
<b>Sevilla</b>	<b>No están motivados, ya que todo influye en la motivación, lo importante es valorar el trabajo del día a día, y alguna vez que otra te digan lo que haces bien, ni el dinero es gratificante</b>

Los factores internos y externos que inciden en la motivación/satisfacción laboral de los y las jóvenes según las respuestas en los grupos de discusión son;

- a) No existe motivación ni externa ni interna, no esta considerado el factor económico como algo que motive.
- b) No existe motivación en el sector hostelero, se deberían cambiar pequeños detalles.
- c) Pueden ser; económico, de formación, de movilidad y aspiraciones personales.
- d) Se puede conseguir motivación con un poco más de amor por parte de la empresa.
- e) Cualquier detalle valorado, puede ser motivación.

**Bloque de perfiles profesionales**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Qué valoración realizan los y las jóvenes ante determinados perfiles profesionales?</i></b>	<b><i>¿Cómo creen que la sociedad valora estos perfiles?</i></b>
<b><i>Almería</i></b>	<b>Los trabajadores del sector no tienen buena percepción del sector hostelero, también existe diferencias entre provincias, destacando Málaga.</b>	<b>No se valora desde la sociedad al trabajador, esta estereotipado.</b>
<b><i>Cádiz</i></b>	<b>Las personas en puesto superiores no saben desempeñar su trabajo y tienen falta de experiencia, debido al “enchufismo”</b>	<b>Existe una mala percepción de la sociedad respecto a los trabajadores del sector hostelero, está muy desvalorado.</b>
<b><i>Córdoba</i></b>	<b>Existen todo tipos de perfiles e el sector hostelero, jóvenes que valoran su trabajo y otros que no.</b>	<b>La hostelería no es valorada socialmente, es el trabajo esclavo</b>
<b><i>Granada</i></b>	<b>Los jóvenes no pueden tener ninguna percepción de los perfiles profesionales, porque su trabajo es pasajero y no les da tiempo a reflexionar sobre eso.</b>	<b>Es un trabajo desprestigiado, ya que la sociedad es bastante clasista. Se exige profesionalidad en el sector que en la actualidad no existe</b>
<b><i>Huelva</i></b>	<b>Impresión de mal servicio.</b>	<b>Mal, la profesión no esta valorada.</b>
<b><i>Jaén</i></b>	<b>La valoración que tienen de los perfiles es como algo temporal, se está desprestigiando.</b>	<b>La sociedad valora mal a los trabajadores del sector, ya que el sector hostelero es clasista y esta estereotipado</b>

<i>Málaga</i>	<b>Ahora existen muchas personas interesadas en la hostelería, muchos inmigrantes ocupan los puestos de trabajos.</b>	<b>La sociedad valora mal a los trabajadores del sector hostelero.</b>
<i>Sevilla</i>	<b>Para ello es una solución momentánea</b>	<b>La sociedad no valora el trabajo de este sector, se tiende a pensar que el hostelero tiene la función de servir, no está reconocido como cualquier otro trabajo.</b>

La valoración que realizan los jóvenes en ante determinados perfiles profesionales se puede considerar, que **no tienen ninguna percepción** ya que para ellos el **sector de la hostelería es algo momentáneo**, los **perfiles profesionales se están desprestigiando**, que existen jóvenes que si valora la profesionalidad y que otros no la valoran y que las personas que llevan un puesto de cargo **no sabe desempeñar su función debido al factor amiguismo**.

La percepción de la sociedad ante los trabajadores de hostelería es:

- a) No se valora el perfil del trabajador, está estereotipado.*
- b) Esta muy desvalorado.*
- c) Es un trabajo esclavo.*
- d) Desprestigiada, profesión bastante clasista.*

**Bloque de análisis sindical**

<b><u>Provincias</u></b>	<b><i>¿Qué niveles de participación sindical muestran las y los jóvenes?</i></b>	<b><i>¿Cuál es la percepción de los jóvenes en el desarrollo sindical?</i></b>
<b><i>Almería</i></b>	<b>Participación Nula</b>	<b>Los jóvenes se desentienden del tema sindical.</b>
<b><i>Cádiz</i></b>	<b>Existe la implicación sindical por parte de algunos jóvenes, pero realmente no se implican hasta que no surge algún problema.</b>	<b>Desentendimiento de los jóvenes respecto al desarrollo sindical</b>
<b><i>Córdoba</i></b>	<b>Existe la implicación sindical por parte de algunos jóvenes, pero realmente no se implican hasta que no surge algún problema</b>	<b>Desentendimiento de los jóvenes respecto al desarrollo sindical.</b>
<b><i>Granada</i></b>	<b>Los jóvenes están desencantados con el tema sindical, no les motiva el tema, debido a la falta de interés o información, sólo se interesan cuando tienen un problema.</b>	<b>No tienen percepción alguna con el desarrollo sindical</b>
<b><i>Huelva</i></b>	<b>Los jóvenes no tienen ningún compromiso</b>	<b>Los jóvenes sólo quieren ganar dinero, encontramos el porcentaje de filiación de personas menor de 30 años muy bajo.</b>
<b><i>Jaén</i></b>	<b>Los jóvenes de hoy en día no tienen ninguna participación sindical, simplemente buscan ayuda del sindicato cuando tienen un problema.</b>	<b>Los jóvenes en la actualidad no se implican, en el sindicato ni crean ninguna percepción de futuro.</b>

<b>Málaga</b>	<b>No existe participación sindical, tan solo se interesa cuando existe problemas, además existe bastante miedo</b>	<b>No existe mucha perspectiva de desarrollo sindical, seguirá igual.</b>
<b>Sevilla</b>	<b>Ven el tema sindical como algo problemático, y que cierra puertas no se afilian.</b>	<b>De 60 trabajadores afiliados el más joven puede tener 35 años, no se afilian por voluntad simplemente por necesidad.</b>

El nivel de participación sindical muestran las y los jóvenes:

- 1. Participación nula.**
- 2. Implicación por parte de algunos jóvenes.**
- 3. Los jóvenes están desencantados con tema sindical, no les motiva el tema.**
- 4. Los jóvenes no tienen ningún compromiso.**
- 5. Se afilian sólo cuando tienen algún problema.**

Y respecto a la percepción de los jóvenes en el desarrollo sindical:

1. Desentendimiento del desarrollo sindical.
2. No se implican.
3. El porcentajes de jóvenes a filiados es muy bajo.
4. No existe mucha perspectiva de desarrollo en el tema sindical, seguirá igual.
5. No se afilian por voluntad, sino por necesidad.

### 3.4. CONCLUSIONES DE LOS G. DE INVESTIGACIÓN

#### 1.- Bloque de formación

Si nos centramos en el bloque de formación en la pregunta *¿Qué nivel de formación poseen las personas trabajadoras en el sector?*, y la analizamos las repuestas obtenidas en las cuales el 90% de las provincias encontramos que el nivel de formación en el sector es **básico**, afirmando en algunas que es **escaso o nulo**, en Málaga sin embargo se afirma que existe formación en el sector y personas con buena comunicación. Véase apoyada las premisas con las referencias extraídas de los diferentes grupos de discusión;

*G.C<sup>2</sup>: “Yo lo que pienso que la formación no se lleva a cabo, así, tajantemente no se lleva a cabo. Entonces al no llevarse a cabo el problema de un trabajador, aparte que yo veo que la gente cada día está..., bueno, cada día, está muy poco implicada en lo que es la hostelería, yo creo que la tienen como un poco de paso, no tienen nada y dicen pues yo me meto porque camarero parece que ser que puede ser todo el mundo.”*

*G.H<sup>3</sup>: “La mayoría ninguna” [...] “Van a pasar el verano y ya está”[...] “Formación muy poca” [...] “En la mayoría de los departamentos ninguna”.*

*G.M<sup>4</sup>: “Entonces se da la paradoja de que hay gente que está muy preparada en otros campos, pero que está a la vez bien formada y que tiene muy buena comunicación con el cliente y tal, porque han tenido una formación académica buena, sin embargo no es su sector, pero bueno, el sector creo que se beneficia un poco de ella también, en estos casos.”*

---

<sup>2</sup> G.C: Grupo discusión Córdoba 07-10-2009

<sup>3</sup> G.H: Grupo de discusión Huelva 13-10-2009

<sup>4</sup> G.M: Grupo discusión Málaga 15-10-2009

Respecto a la cuestión si las personas que se introducen en el sector son *“rebotadas” del sistema educativo*, nos responden que **existen todo tipo de perfiles** dentro del sector de la hostelería, pero encontramos en un 60% de las percepciones de la muestra una respuesta **positiva** como la que encontramos en Cádiz.

G.CA:<sup>5</sup> *“El sentido de gratificación, en este caso sería el sentido de como no voy a seguir estudiando” [...] “y la mayoría es que no tiene ni la ESO.”*

Otra de las respuestas que podemos encontrar es que la hostelería es un **sector refugio**, y algunas personas la eligen como única vía al no tener otra salida.

G.A:<sup>6</sup> *“Están porque no tienen otra cosa” [...] “La hostelería no le gusta a nadie, yo creo que el que esté ahí es porque no tiene otra cosa, hasta que encuentre una cosa mejor.”*

Respecto a la tercera pregunta dentro del bloque de formación *las necesidades competenciales que se detectan en el sector son:*

1- Falta de experiencia.

G.C: *“Yo llevo seis años trabajando en la hostelería y a mí nunca me han enseñado, yo he ido aprendiendo” [...] “Sobre la marcha”.*

2- Formación en atención al público.

---

<sup>5</sup> G.CA: Grupo discusión Cádiz 8-10-2009

<sup>6</sup> G.A: Grupo de discusión Almería 14-10-2009

*G.H: “Se ha perdido la calidad del servicio pero en parte también porque se ha perdido la calidad de cliente. Es lo que tú decías que tenía que venir un cliente [...] alemán, como no viene cliente alemán pues ya no voy a meter un profesional, ya qué le metemos, un bulto que lleva una bandeja para afuera como la pueda llevar y se acabó, y otro que le fría patatas dentro de la cocina y ya está. Ya está el servicio hecho”*

### 3- Formación en idiomas.

*G.C: “O por ejemplo nosotros las camareras de piso que la mayoría de las gobernantas no tienen ni idea, vamos, no voy a decir la mayoría, eso está feo, lo retiro, hay ciertas gobernantes que no saben hacer ni un cuadrante. Y aparte estando en una zona donde trabajamos, por ejemplo en Chiclana que trabajamos con un turismo alemán deberían tener por lo menos un alemán, por lo menos, por lo menos el idioma mundial, el inglés”*

### 4-Falta de prácticas en el sector.

*G.J:<sup>7</sup> “Más práctica, quizás más práctica, ¿no?, una hora de práctica.”*

### 5-Mínimo de de formación Básica.

*G.H: “Yo lo que también veo es que ya no es que simplemente vengan rebotados del sistema educativo, sino que no tienen ni pizca de educación, son gente marginal”.*

### 6- Manejos de instrumentos propios del sector.

*G.S: “Yo creo que es lo que es la atención al público, lo que es el manejo de todos los instrumentos que tenemos que usar durante el día, lo que decía él antes, el tema de cortar jamón, es que están [...] utilizar cuchillos sin saber”*

---

<sup>7</sup> G.J: Grupo de discusión Jaen 13-10-2009



Las falta de experiencia y atención al público, se explican según los grupos de discusión debido al cambio de trabajadores desde el sector de la construcción al de la hostelería, también a las subvenciones que tienen la empresa al contratar personas inmigrantes.

*Si relacionamos los niveles de formación con la “falta de permanencia” en el sector encontramos repuestas muy variadas, como ejemplo “**No hay relación**, ya que se trabaja de forma transitoria en el sector”*

*G.CA: Yo es que no encuentro relación con esas dos cosas, yo por mi experiencia no la veo, no creo que hay mucha gente con carreras terminadas y \_\_\_\_\_, porque eso es una \_\_\_\_\_.*

Otras de las respuestas, en la cual se exponen que **están ligadas la faltan de formación con la permanencia**, argumentando que la formación en hostelería se consigue a través de la experiencia y por lo tanto la permanencia.

*G.H: Claro. [...] El objetivo, pienso yo, es que un trabajador esté cierto tiempo en la empresa, no cierto sino cuanto más mejor, es la única forma de adaptarte a esa empresa.*

Depende **del puesto de trabajo que nos encontremos y la situación de vida de cada trabajador** podrá tener relación o no.

La pregunta *¿compatibilizan los jóvenes sus estudios con el trabajo en el sector de la hostelería?*, en todas las provincias de da un si como repuestas, pero con algunos matices diferenciadores;

A) Sí, pero es un trabajo duro con el que compatibilizar los estudios.

*G.A: “Muchas no porque ya se termina bastante cansado, el que lo hará el que no le quede más remedio [...] en verano sí que es verdad que hay a gente que tiene el puesto ya y en verano una vez que termina, están haciendo lo que sea y entonces llega y se tiran hasta octubre trabajando, luego se van; y ya es gente que, claro, cuando ya termina los estudios no aparece ya por allí ni para saludar”.*

B) Sí, sobre todo los fines de semanas encontramos la “plantilla flotante”, que son perfiles de personas estudiantes.

*G.A: “Lo que hay muchas veces que tienen una plantilla flotante, entre comillas también, que la utilizan sólo para banquetes, son gente que están trabajando o que han trabajado en este sector pero que ya han encontrado otro trabajo más estable, más acorde con lo que ellos quieren pero los fines de semana cogen y siguen trabajando en hostelería, son masocas, vamos, en algunos casos yo los veo como masocas porque... lo que pasa que son profesionales, la gran mayoría, yo por lo menos por el hotel donde está él que es donde yo he estado antes, hay gente que lleva muchísimos años allí haciendo sólo y exclusivamente las \_\_\_\_\_, pero son profesionales.”*

C) Si, ya que es un empleo pasajero, en el cual se puede entrar y salir con facilidad.

*G.H: El mundo viene a refugiarse en la hostelería y lo que hace es dar una mala imagen de la hostelería, no hay profesionales.*

## **2-Bloque de Experiencia**

En el bloque de experiencias se lanzan dos preguntas, siendo la primera: ¿Tienen experiencias los y las jóvenes que trabajan en el sector? Podríamos decir que la respuesta a esta pregunta es unánime ya que domina el argumento de que las personas **jóvenes no tienen ningún tipo de experiencia**, ya que su paso en este sector es corto, y sus contrataciones proceden de las empresas de ETT, por lo que ni tienen experiencia, ni la pueden captar.

G.G<sup>8</sup>: *Yo tengo 35 años y desde los 14, me faltaban 3 meses para cumplir los 14 yo soy camarera de piso, yo creo que a eso se le llama experiencia. Ahora, una niña que mete la ETT y está tres días, o una niña o una mujer... Yo me faltaban tres meses y entré de camarera de pisos y llevaba 18 habitaciones, con 14 años.*

Otra de las respuestas es que **depende del punto donde nos situemos dentro de la hostelería** comprobaremos que existen bastantes profesionales de la antigua escuela.

La segunda pregunta que se lanza dentro de este bloque es; ¿Cómo se relaciona con el resto de variables?, estas son las objeciones que se obtiene;

D) No hay calidad ni profesionalidad en el servicio, cualquier persona puede acceder en la hostelería.

G.A: *“Esa persona que está ahí trabajando está ganándose la vida y si no le han enseñado a hacerlo mejor o al empresario no le importa, porque ahora verdaderamente al empresario le da exactamente igual la calidad, la cantidad [...]El chiringuito[...]A ellos ahora mismo le importa nada eso, lo único que quieren es dinero[...]No hay calidad en el servicio”*

E) La experiencia se relaciona con todo, ejemplo; atención a la cliente.

G.Ca: *“...experiencia a la hora de relacionarse con otras variables es importante [...]Es que es fundamental porque por ejemplo los camareros, los recepcionistas la atención al cliente es muy importante y ahí la reacción tiene que ser inmediata, no puede ser... Pienso que es fundamental, vamos.”*

---

<sup>8</sup> Grupo de discusión Granada 14-10-2009

F) Sin experiencias las personas que llevan tiempo en el sector deben trabajar el doble, para cubrir los errores de las personas de nueva incorporación.

G.H:”*Ahora mismo mal, porque tienes que trabajar el doble, tienes que estar enseñando a la vez que tienes que estar trabajando [...] Y encima corrigiendo los errores de los demás [...]Y encima corrigiendo errores, trabajas el doble, vamos[...]Eso sí es verdad[...]Y después no lo reconocen, porque si todavía reconocieran algo pero al final es para nada, porque mientras el trabajo salga adelante da igual que lo haga uno a que lo hagan 8”*

G) Las empresas prefieren personas sin experiencia, ya que son más fácil de persuadir.

G.S: “*A no ser que entre con 20 años y tengas 30 son 10 años de experiencia, tienes ese tiempo que..., pero es que no conviene, prefieren antes meter a un chavalito de 18 sin experiencia, que meter a uno de 30 que sí tenga experiencia y que te pueda pedir, y que sepa lo que está haciendo y sepa lo que puede pedir”*

### **3-Bloque de condiciones/relaciones laborales**

Cómo argumentación a la pregunta ¿Se desarrollan carreras profesionales en el sector? Encontramos que **si se desarrollan carreras profesionales**, pero que actualmente no sirve ya que el factor **amiguismo o enchufismo** lleva a contratar personas en cargos que se requieren títulos u no lo poseen, por lo que **no conocen sus funciones básicas** en el puesto que se le asigna.

Además estas carreras profesionales son **bastante costosas**, y en la hostelería **se valora más la experiencia** que los títulos.

G.H: “*De todas formas yo creo que ya la carrera profesional en hostelería no existe, es decir aquí ya se asciende según si eres amigo, si eres colega, tipo de droga que te metas o si te acuestas con el jefe, con lo cual...”*

G.G: *“Ahora llega una jefa, una gobernanta porque le han dado un curso de cuatro días, le han dado su curso de gobernanta y me manda a mí y a montones de gente como yo que a lo mejor llevamos un montón de años en la profesión y que le podemos dar mil vueltas a esa gobernanta, en todos los detalles.”*

G.J: *“Que es lo que decía, que qué tipo de formación se les ha ofrecido o se les puede ofrecer a la gente, y dentro de ese marco de la formación que se les puede ofrecer qué coste qué coste tiene y quién lo va a pagar.”*

G.CO: *“...El que viene por detrás lo puede superar en conocimientos pero no en categoría, te quedas estancado ahí, cuando llegas a su nivel ya te quedas estancado.”*

**No existe motivación** en el sector de la hostelería, es la objeción más dominante a la pregunta *¿Están motivados los jóvenes en el sector de la hostelería?*, ya sea la falta de motivación por factor económico, por parte de la empresa o la falta de compañerismo entre los trabajadores.

La muestra elegida en los grupos de discusión en las distintas provincias considera que **si es un empleo pasajero, pero esto es debido a;**

**-Ganar dinero.**

**-Debido al gran esfuerzo físico.**

**-No se ve como futuro estable.**

**-Se puede acceder con facilidad.**

G.G: *“Motivación ninguna[...]Ninguna[...]ilusión al principio a lo mejor cuando empiezan a hacer sus estudios y sus carreras por supuesto que hay muchísima[...]Mira, la motivación fue cuando yo entré que a mí me metió mi hermano, estoy de acuerdo, y me dijo, yo te meto pero tú eres la que eres la que te sostienes, yo no voy a dar la cara*

*por ti, aquí el apellido Casquillo está muy bien visto así que tú verás lo que haces. Y yo iba pasito a pasito buscándome yo mismo porque podía. Pero es que ahora los que entran no pueden porque están dos días [...] La motivación te la tiene que dar la empresa.”*

*G.C: “...que la gente joven aparte de que es un trabajo duro y esto no lo quiere la gente joven, ya te digo que lo utilizan para eso, para decir los tres meses de verano que estoy sin ganas de hacer nada pues me gano un dinerito extra. Y aparte ya te digo, hombre, todo el mundo trabajamos por dinero y encima a un chaval joven lo vas a privar, que sabemos que los trabajadores de hostelería tenemos unos horarios que no son flexibles y lo vas a privar de pasares un verano estupendo y encima va a ganar 900 euros al mes y dice, pues no, me quedo con lo que me dé papá y mamá”*

Los tipos de contratos y condiciones que se mantienen son;

- Subcontrataciones y contratos precarios.
- Contratos ilegales.
- Contratos de tres meses (renovables o no renovables).
- Contratos de ETT.
- A media Jornada.
- Fijo-Discontinuos.
- A tiempo parcial.
- Contratos temporales de jornadas reducidas de 15 ó 20 horas de dos o tres meses.
- Contratos de aprendizaje.
- Contratos temporales, no creo que tengan muchos contratos indefinidos ahora mismo

G.G: “Contratos de basura [...] Contratos por tres meses, renovables y otros no son renovables.[...]Y si son contratos de ETT.”

G.J:”Contratos temporales, no creo que tengan muchos contratos indefinidos ahora mismo. [...]No, sobre todo se está utilizando mucho [...] Media jornada y \_\_\_\_ libre de trabajo. [...] Contratos a tiempos parciales [...] Depende dentro del sector lo que te metas, no es lo mismo un bar que un hotel. No es lo mismo un hotel por ejemplo una zona de hotel que otra porque a lo mejor te va a un hotel y tanto las camareras como las recepcionistas son fijos, pero dentro del hotel te vas a la cafetería y el 80% son eventuales.”

### **Bloque de movilidad**

¿Los y las Jóvenes perciben la movilidad laboral como una oportunidad o un obstáculo?, hemos obtenidos dos argumentaciones, la primera es que la movilidad es una **oportunidad para las personas jóvenes** que no tienen cargas familiares, y la segunda es que las personas que tienen **cargas familiares la perciben como un obstáculo**.

G.S: ”Yo lo veo que vamos, que sí, que están interesados en moverse a los sitios de costa, de playa y todo eso a trabajar, que con 18-19 años amigos o ha pensado en irse con su amigo, o si no a España, sino me voy a trabajar a Francia o lo que sea, eso sí, eso no hay ningún problema, luego se ponen bastante en la hostelería[...]La edad es fundamental por supuesto, no es lo mismo, como tú dices, con esa edad, que ya a lo mejor con 34 o 35, que estás con los niños.”

G.J: “Yo creo que es una oportunidad, a la gente le gusta y le motiva porque tú sabes que aquí no te van a \_\_\_\_ o no te van a pagar lo que realmente lo que a ellos les pertenece y te dicen vete, yo qué sé, a Málaga, en una zona de costa que a lo mejor vas

*a trabajar más pero te valora, te cotizan y encima te están pagando como correspondiente y te dan tus dos días descanso y encima estás en costa, la gente se va[...]. A la vez son las dos cosas, son las dos cosas[...]. Tienes doble motivación[...]. Motivación y hay que pensárselo mucho[...]. Tienen menos dificultades porque no tienen cargas familiares.[...] Los jóvenes como no tienen cargas familiares.”*

*G.S: “...ya estás hecho en la empresa, llevas tiempo, tienes tu experiencia y si se va es porque va a conseguir una mejora en todos los aspectos, de categoría o de sueldo y hay quién está empezando, a lo mejor es su primer trabajo, es jovencillo, lo que vas a vivir... bueno, aprendo un oficio, conozco una ciudad nueva que no conozco y encima me están pagando dinero, me lo paso estupendamente”*

### **Bloque de motivación**

Los factores internos y externos que inciden en la motivación/satisfacción laboral de los y las jóvenes según las respuestas en los grupos de discusión son;

- a) No existe motivación ni externa ni interna, no está considerado el factor económico como algo que motive.
- b) No existe motivación en el sector hostelero, se deberían cambiar pequeños detalles.
- c) Pueden ser; económico, de formación, de movilidad y aspiraciones personales.
- d) Se puede conseguir motivación con un poco más de amor por parte de la empresa.
- e) Cualquier detalle valorado, puede ser motivación.

*G.J: “El dinero sobre todo [...] El dinero es la primera base, la primera baza de motivación [...] Si no hay dinero poca motivación te van a dar.” A partir de ahí ya pues el grado de profesionalidad que pueda adquirir en el sector. Pero por delante de todo es el dinero, si no hay una base económica idónea, sí, nos puede gustar mucho los fogones o lo que tú quieras pero si no ganamos dinero”*



G.S:” ... todo influye porque vamos, para mí lo primero es, si tienes pareja pues que tu pareja también si ella también puede tener movilidad, si te compensa económicamente, la ubicación porque no es lo mismo irte a yo qué sé, al norte, que el cambio de clima, que irte a una parte de sol, y más nosotros que estamos acostumbrados a esto. Esas son las cosas que uno va a tomar más en cuenta, la categoría profesional... yo pienso que va todo relacionado”

G.S:”Yo pienso que también sensibilidad por parte de la empresa con los trabajadores, que no siempre es sensibilidad del trabajador para la empresa, sino que también los convenios al final es lo que le conviene a la empresa.”

### **Bloque de perfiles profesionales**

La valoración que realizan los jóvenes en ante determinados perfiles profesionales se puede considerar, que **no tienen ninguna percepción** ya que para ellos el **sector de la hostelería es algo momentáneo**, los **perfiles profesionales se están desprestigiando**, que existen jóvenes que si valora la profesionalidad y que otros no la valoran y que las personas que llevan un puesto de cargo **no sabe desempeñar su función debido al factor amiguismo**.

G.G: “No les da tiempo[...]No duran[...]Opino como ellas, si está tres meses, está cuatro.[...]Si está tres días, cuatro día, qué tiempo le da[...]O fines de semana[...]O fines de semana, qué tiempo le da.”

G.J:” El perfil es económico totalmente, cuando a la gente le preguntas por la hostelería y todo el mundo te va a decir que la hostelería no les gusta pero como no hay otra, es lo que hay, es donde puedo ir”

G.CA: “Pues la imagen que tienen, por lo menos por lo que yo veo, es que los que están arriba no tienen ni puta idea de lo que están haciendo [...] No tienen experiencia [...] Es que no la tienen”

La percepción de la sociedad ante los trabajadores de hostelería es:

- a) No se valora el perfil del trabajador, está estereotipado.**
- b) Esta muy desvalorado.**
- c) Es un trabajo esclavo.**
- d) Desprestigiada, profesión bastante clasista.**

G.C:”Se infravalora el puesto de trabajo. Y yo creo que a lo que te refieres respecto de la sociedad es como te mira como cliente, si te mira y te valora el cliente como profesional o no te valora, porque... él quiere en sí, dice, hombre, son gente que están hasta las narices de hacer camas le voy a dejar la habitación lo mejor que podía, el cuarto de baño las toallas puestas en un sitio o en otro aunque se las tenga que llevar, aunque quiera que me las cambie, pero hay gente que le da igual y dicen pues si para eso le pagan, a mí qué más me da, si es que es su trabajo y te lo dejan hecho una mierda”

G.J:”En líneas generales, los camareros sobre todo están muy mal vistos porque hay que ver qué borrachos, hay que ver qué sinvergüenzas y hay que ver qué mal lo hacen. Por mucho que digamos no está bien visto”

G.CA:”...es el concepto que tiene la gente de lo que es un camarera de pisos, a mí me han dicho en mi casa, oye, ¿en qué trabajas?, soy camarera de piso; ¿qué eres camarera de piso?; digo, sí; pues no te pega nada; y por qué no me pega a mí nada ser camarera de piso, qué te crees tú que es una camarera de piso. Y esa conversación la he tenido con muchísima gente. Es que no consigo... yo no tenía ese concepto antes de

*ser camarera de piso, no lo tenía y no entiendo por qué la gente lo tiene, es que no consigo entenderlo, vamos, es que son prejuicios.”*

*G.S: “Se tiende a pensar que el servicio de la hostelería es más para servir a las personas, es como la limpieza por ejemplo, para servir a la persona, y ya de joven pues ya entra con ese chip, voy a servir, pero como me hables más quiero ser yo, ahora es como van así la gente, que tú me chuleas yo te chuleo, te voy a aguantar a ti que tú me hables malamente, no, no, qué dices, aquí vamos, para pagarme mis estudios y poco más. Eso es una mentalidad que yo veo mucho en mi trabajo.”*

### **Bloque de análisis sindical**

*El nivel de participación sindical muestran las y los jóvenes:*

- 1-Participación nula.**
- 2-Implicación por parte de algunos jóvenes.**
- 3-Los jóvenes están desencantados con tema sindical, no les motiva el tema.**
- 4-los jóvenes no tienen ningún compromiso.**
- 5-Se afilian sólo cuando tienen algún problema.**

Y respecto a la *percepción de los jóvenes en el desarrollo sindical:*

1. Desentendimiento del desarrollo sindical.
2. No se implican.
3. El porcentajes de jóvenes a filiados es muy bajo.
4. No existe mucha perspectiva de desarrollo en el tema sindical, seguirá igual.
5. No se afilian por voluntad, sino por necesidad.

G.S: “Problemas. Como te metas te van a coger entre ojo, te van a tener... [...]Te van a cerrar muchas puertas [...]Y te va a cerrar muchas puertas, te va a ser difícil promocionar, el jefe ya te va a poner en el punto de mira, los compañeros piensan que eres un fresco y un aprovechado, la espalda, tú estás tranquilamente sin hacer nada, que es todo muy y lo que diga el jefe, vamos, eso va a misa.”

G.S: “Cuando tienen problemas sí [...]Y los pueden tener[...]Es una cosa absurda porque realmente afilias cuando tienes problemas, afiliate antes y lo que hace falta es con opción.[...]Ya, pero cuando tienen problemas yo me voy, yo no quiero tener problemas con nadie[...]No, pero cuando tienen problemas por ejemplo, que no me han pagado, no sé qué, entonces sí.”

G.CA:” O sea mínimo, ahora sin embargo cuando tengo un problema, oye, el sindicato, esto cómo es; pero ¿por qué, te interesa?; sí, es que tengo un problema; ah, vale, si ahora tienes un problema te interesa el sindicato, pero si no tienes el problema... Es lo que estábamos hablando antes de ser solidarios, oye, que fulanito tiene un problema; bueno, ¿yo lo tengo?, no, me da igual. Ahora, yo tengo un problema, ¿a dónde tengo que ir?, al sindicato. Y por qué no vas antes, te enteras de cómo va el sindicato, entre todos hacemos esto un poquito más fuerte y que plantamos una semillita para que en el futuro el que entre nuevo tenga los mismos derechos que los antiguos, o sea es cuestión de prevención más que de actuar. Pero no, cultura sindical no hay, hasta que tú no tengas un problema no hay.”

G.CO: “O sea es que la gente por inercia tiene un egoísmo total, y ahora es cuando... dicen a río revuelto ganancia de pescaderos, ahora es cuando nosotros a lo mejor vemos que la gente se acuerda de... sea acuerda de los sindicatos ahora. Y ahora la culpa la tienen los sindicatos, ahora la culpa la tienen porque en su momento no hicieron las cosas. No, es su momento como todo el mundo tenía trabajo nadie quería saber nada de los sindicatos. Porque a mí me gustaría que la gente viniese y dijese,

*señores..., lo mismo que por ejemplo hoy hemos tenido, tenemos esta reunión y tenemos esta charla, a mí me gustaría que hubiese aquí 50 personas o 20; ah, no, yo no, para una charla yo paso de ir. Y es que eso pasa con todo.”*

### **CAPÍTULO III:**

## **PUNTO DE PARTIDA, LA REALIDAD ACTUAL Y EL EMPLEO DE LOS/AS JÓVENES**

En este capítulo hemos basado en la descripción analítica y la inferencia. El/la investigador/a saca partido del tratamiento de los mensajes y contenidos con los que trabaja para inferir (deducir de manera lógica) conocimientos sobre el tema sobre el cual investiga, los mensajes o su entorno.

La inferencia es el procedimiento intermedio de la descripción a la interpretación, en la descripción analítica. Se puede inferir sobre la fuente, el emisor y la situación en la que se encuentra, y también sobre el destinatario de la comunicación.

Las variables inferidas son la articulación entre la superficie de los textos, descrita y analizada, y los factores que han determinado estas características, deducidos lógicamente. Lo que funde la especificidad del análisis de contenido.

En el análisis del contenido la artificialidad del procedimiento analítico está estrechamente imbricada con el desenvolvimiento normal, habitual de lectura de comprensión del mensaje.

La actuación del analista es doble, comprender el sentido de la comunicación pero también desplazar su mirada hacia otro significado de naturaleza psicológica, sociológica, política, histórica, etc. a través de significantes o significados,

Actualmente el análisis de contenido se entiende por: *un conjunto de técnicas de análisis de comunicaciones, tendente a obtener indicadores (cuantitativos o no) por*

*procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes, permitiendo la inferencia de conocimientos relativos a las condiciones de producción/recepción (variables inferidas) de estos mensajes.*(Bardín , 1996:24-27).

El/la investigador /a analista tiene a su disposición todo un juego de operaciones analíticas, más o menos adaptadas a la naturaleza del material y al problema que trata de resolver (se pueden completar para enriquecer sus resultados).

Resumiéndolo mucho podríamos concluir esta aportación teórica con lo siguiente:

- La semántica estudia el material principal del análisis de contenido, los significados.
- La sociolingüística estudia las palabras para establecer de manera sistemática para establecer correlaciones entre estructuras lingüísticas y sociales.
- La lexicología es el estudio científico del vocabulario, ésta se aproxima al análisis de contenido porque funcionan sobre unidades de significación simples y recurren a clasificaciones y porcentajes frecuenciales.
- El análisis del discurso actúa como el análisis del contenido, sobre unidades lingüísticas superiores a la frase (Enunciados)

Sin más preámbulo comencemos con los contenidos propiamente dichos.

La realidad de los jóvenes con respecto al trabajo está condicionada por la organización productiva de las sociedades. El/la joven del siglo XXI referido a sus condiciones laborales, es diferente al de décadas anteriores.

En el campo que nos ocupa, la hostelería, la encuesta de población activa señala que en Andalucía, en 2008 trabajaban: 126.400 hombres y 132.800 mujeres, lo que da una cifra conjunta de 259.200 personas, si hablamos de jóvenes de 16 a 29 años

(edades que establece en sus estadísticas IEA) en Andalucía nos encontramos con 786.800 trabajadores/as en 2008, (FUENTE: IEA. Explotación de la Encuesta de Población Activa del INE).

En los últimos 15 años el crecimiento de la población española ha sido acelerado, fruto principalmente de la inmigración. Así España ha pasado de algo más de 15 millones de habitantes en 1857 a casi 19 en 1900, 28 en 1950 y 40 en 2000. Un crecimiento todavía mayor ha tenido la provincia de Madrid, que desde el medio millón de habitantes de 1857, pasó a 800.000 en 1900, 1.800.000 en 1950 y más de cinco millones en 2000.

Por comunidades Autónomas, las más pobladas en 2008, según datos del INE, son Andalucía (8.177.805 habitantes), Cataluña (7.354.441), Madrid (6.251.876) y Valencia (5.016.348). Ninguna otra de las 17 autonomías llega a los tres millones de habitantes. La menos poblada (excluidas las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla) es La rioja con 317.026 habitantes.

Actualmente se suele sostener la idea de que las cohortes mas jóvenes de la población andaluza, y de la población española en general, son las mejor formadas de la historia.

Hay que tener en cuenta, que existe un menor peso relativo de los empleos que requieren alta cualificación, un ejemplo ilustrativo es que por cada Director de Hotel (licenciado) se necesitan ...¿Cuántos subalternos/as, operarios/as...? y si coincide en esta década la presencia en el mercado de trabajo de la mayor proporción de titulados/as universitarios/as de la historia de España, lo que obliga a que parte de los/as jóvenes tengan trabajos que no tenga nada que ver con lo que previamente han estudiado. Esto ocurre con la presencia masiva de jóvenes de ambos sexos y de 16 a 35 años que van por empresas hosteleras y turísticas dejando curriculums y llamando a las puertas de un primer empleo, en unos casos, de un empleo de características nuevas al haber salido del empleo anterior por cese de la producción (construcción, industria, agricultura...)

Sin embargo, el alto aumento del capital educativo por parte de la población andaluza, especialmente de la población joven, aún sigue prestando aspectos



problemáticos cuando se relaciona con el aprovechamiento que de él se hace por parte del sistema productivo, el hostelero y del campo de turismo, en nuestro caso.

Es cierto que el aumento del capital educativo supone un aumento del nivel cultural, de las capacidades intelectuales e, incluso, de los intereses y hábitos culturales, no lo es tanto en lo referente al aumento de los niveles de empleo en trabajos cualificados, aunque sí en aquellos trabajos no cualificados.

En referencia a los estudios reglados de los jóvenes, se desprenden varios hechos relevantes:

- Se ha generalizado la adquisición de un nivel básico de cualificación escolar por parte de los jóvenes. Sin embargo, también sigue existiendo una importante cantidad de jóvenes que no finaliza la etapa secundaria obligatoria.
- Las mujeres permanecen más tiempo en el sistema educativo y obtienen un mayor grado de éxito escolar.

La formación conseguida y alcanzada por los jóvenes, con dicha formación, tiene que ver con las estrategias de integración en el mercado de trabajo:

- Existe una estrategia formativa centrada en el desarrollo de un currículum de carácter académico, que pasa por una trayectoria larga en el sistema educativo alcanzando los estudios universitarios. Destacando que las prácticas de carreras como Turismo hacen tomar un contacto temprano, y académico-laboral, con el mundo de la hostelería y el turismo, y las más recientes Becas Praem (Prácticas en Empresas) , hacen que licenciados-diplomados en la actualidad , y grados dentro de tres años , realicen sus primeras prácticas remuneradas laborales .
- Existe una estrategia de carácter laboral que se define por una temprana integración en el trabajo y un abandono de los estudios, caso de los/as

jóvenes que buscan empleo en el sector del turismo-hostelería lo que no quiere decir que no se le otorgue importancia a la formación, sino que esta se vincula a la experiencia laboral.

- Las estrategias de tipo intermedio, basadas en la realización de estudios de carácter profesional con una vinculación más directa y en fases más tempranas con los trabajos, no han tenido una amplia presencia en nuestra Comunidad Autónoma, aunque los cambios en la organización del sistema educativo, unidos a la realidad del actual mercado de trabajo, provoca que se considere más frecuentemente esta tercera vía por un número creciente de jóvenes. Es lo que ocurre cuando en época estival muchos jóvenes se acercan a hoteles para buscar un trabajo temporal “que ayude al pago de sus estudios”, o los fines de semana que muchos/as estudiantes universitarios trabajan en bares de copas nocturnos o en catering en bodas y /o bautizos. Y una proporción mayor lo hacen en trabajos veraniegos.

En la actualidad, aunque sin dejar de otorgar una importancia fundamental a la formación, parece ser que la opinión de los jóvenes está cambiando. Se está desmitificando el papel que tienen los estudios largos, especialmente los universitarios/as, como forma de integración laboral en unas buenas condiciones. Se es más consciente de los esfuerzos que suponen los estudios y de los riesgos que plantea la inserción laboral tras una larga etapa estudiantil, sobre todo en un contexto en el que las condiciones de trabajo son extremadamente inestables. Por ello la Formación Profesional Reglada aumenta y desmitifica su papel de “cenicienta” de años anteriores. Ante esto es paradójico que cada vez es mayor la afluencia de jóvenes a Master, cursos de Experto/Especialista, Doctorados... como si la formación viniera acompañada de una justificación social-familiar basada en la cuestión “mi trabajo es estudiar” y mientras se estudia, se justifica una actividad académica y una no actividad laboral.

Se deduce que el papel de los estudios en la vida de los/as jóvenes sigue teniendo relevancia, pero se considera que además de estudiar son necesarios otros requisitos para rentabilizar la etapa educativa en el mercado de trabajo. Como son las

prácticas que se garantizan, por ejemplo, en los nuevos Grados Universitarios y tiene una presencia tan amplia y consolidada en la Formación Profesional.

Ante la dificultad para rentabilizar los estudios, está empezando a predominar la valoración de los itinerarios de tipo profesional, que se perciben como los más rentables a medio plazo por ser de más escasa duración y estar vinculados más estrechamente con las demandas del mercado. Ejemplo de ello tenemos la Formación profesional de Ciclo Superior que está siendo muy demandada por nuestros jóvenes.

La disminución de la presencia de los estudios como parte definitoria de la juventud está relacionada con el cambio en la situación de trabajo en los últimos años, que ha posibilitado que los jóvenes puedan optar a algún tipo de ocupación remunerada en exclusividad o de manera complementaria con los estudios, en los campos de la hostelería, el turismo, los negocios familiares....

La actual coyuntura económica permite que sea creciente la incorporación temprana, aunque provisional, en el mundo del trabajo antes de abandonar los estudios.

Sin embargo, los jóvenes andaluces han optado en su mayoría por dos polos opuestos, bien por estudiar, bien por trabajar en exclusiva, aunque cada vez es mayor el número de los que simultanean ambas opciones, incluso que se matriculan en la UNED, por querer seguir estudiando y no tener tiempo de asistir a clase.

La trayectoria predominante es la integración temprana en el mercado de trabajo como resultado de haber abandonado los estudios cuando se obtiene la educación primaria, la secundaria obligatoria, o bien por empezar a trabajar antes de finalizarlos.

La realidad de los jóvenes en lo referido al trabajo está estrechamente condicionada por las tendencias de la organización productiva que han ocurrido en las sociedades desarrolladas. Dichas tendencias son las que han provocado que la juventud existente a comienzos del siglo XXI sea en gran medida distinta a la de los años 1970 y 1980 en lo referido a sus condiciones laborales. Y en un futuro seguirá cambiando, con un descenso paulatino del funcionariado y unos puestos de trabajo temporales, con un reciclaje formativo continuo y con una gran rotación, cosa que no existía hasta ahora

En los años 70 y 80 la situación de los países desarrollados experimenta un importante cambio que afecta a casi todos los componentes del modelo productivo anterior. Comienza a producirse una redistribución del trabajo entre las economías más desarrolladas y las nuevas economías emergentes, se producen procesos de reestructuración laboral debido a la crisis de amplios sectores de industriales, comienzan a proliferar los procesos de flexibilidad laboral y, al mismo tiempo se produce una acusada ausencia de empleos con el consiguiente aumento del paro. En la actualidad el desempleo y la inestabilidad traída por la crisis es verdaderamente preocupante.

En consecuencia, y por lo general, la situación de los jóvenes durante la década de los 80 y parte de los 90, y primera parte del actual decenio, se puede caracterizar por una ausencia generalizada de empleos, por una alta precarización de los empleos existentes y por una fuerte presencia de trabajos en la economía sumergida, lo que dejaba a una parte amplia de los jóvenes fuera del mercado de trabajo o involucrados a actividades informales de tipo eventual.

La realidad de los jóvenes en lo referido al trabajo está estrechamente condicionada por las tendencias de la organización productiva que han ocurrido en las sociedades desarrolladas. Dichas tendencias son las que han provocado que la juventud existente a comienzos del siglo XXI sea en gran medida distinta a la de los años 1970 y 1980 en lo referido a sus condiciones laborales y en el actual milenio estas condiciones están sufriendo continuos cambios, uno de ellos es el retardar la entrada de los jóvenes

en el mercado de trabajo en lo negativo, y la obligatoriedad de escolarización hasta los 16 años, como aspecto positivo.

En los años 70 y 80 la situación de los países desarrollados experimenta un importante cambio que afecta a casi todos los componentes del modelo productivo anterior. Comienza a producirse una redistribución del trabajo entre las economías más desarrolladas y las nuevas economías emergentes, se producen procesos de reestructuración laboral debido a la crisis de amplios sectores industriales, comienzan a proliferar los procesos de flexibilidad laboral y, al mismo tiempo se produce una acusada ausencia de empleos con el consiguiente aumento del paro.

En consecuencia, la situación de los jóvenes durante la década de los 80 y parte de los 90 se puede caracterizar por una ausencia generalizada de empleos, por una alta precarización de los empleos existentes y por una fuerte presencia de trabajos en la economía sumergida, lo que dejaba a una parte amplia de los jóvenes fuera del mercado de trabajo o involucrados a actividades informales de tipo eventual.

No obstante, la década de los 80 es también la de la diversificación de la economía española y la del crecimiento de los servicios públicos. Las necesidades productivas y el aumento de las administraciones públicas suponen paralelamente unos requisitos crecientes de cualificación para un sector importante de los nuevos empleos, especialmente de carácter universitario. Por otra parte esta década es del despegue turístico con una amplia oferta que demandó elevados porcentajes de trabajadores /as en el sector turístico y hotelero.

La importancia otorgada a la cualificación, unida a las dificultades de encontrar empleos de otros niveles y al crecimiento del sistema universitario, son factores que emplazan a una parte de los jóvenes a utilizar el sistema educativo como mecanismo de retardar la incorporación al mercado de trabajo, que se ve favorecido por las exigencias en la contratación y por la entrada de mano de obra extranjera cualificada que exige de los/as jóvenes autóctonos más preparación.

Esta es, por tanto, la década en la que se produce una segmentación del mercado de trabajo entre los jóvenes que acceden a la educación superior, y la gran cantidad de

jóvenes que abandonan los estudios cuando finalizan las etapas obligatorias, recalando muchos/as de ellos /as en el sector hotelero y turístico.

La situación a finales de los 90, aunque no representa una ruptura brusca, supone un nuevo escenario. La mejora generalizada de la coyuntura económica tanto nacional como internacional, junto al desarrollo de nuevos sectores productivos, especialmente en el sector servicios y en las relaciones con las nuevas tecnologías, tienen una estrecha conexión con la situación económica a la que se enfrentan los jóvenes que acceden al mercado de trabajo desde finales de los 90, la entrada en nuestro país de 40 millones de turistas al año, hace crecer a cotas inusitadas al sector turístico, proliferando la creación de zonas hoteleras, unido al impulso de hechos tan destacado como la EXPO 92 en Sevilla y la Olimpiada en Barcelona.

Era una época (finales de los 90, principios de 2000) donde se daban unas condiciones que hacían más fácil el acceso al trabajo, aunque, en bastantes ocasiones, dentro de empleos de escasa cualificación. Gran parte de ellos a tiempo parcial o de carácter estacional y en unas condiciones laborales que, aunque estén en mayor medida en la economía legal, eran de una extrema eventualidad y proporcionaban salarios generalmente precarios.

Existe un menor peso relativo de los empleos que requieren una alta cualificación, especialmente de aquellos empleos de carácter tradicional asociados a titulaciones universitarias que no están conectadas estrechamente con las demandas del mercado, lo cual coincide con la mayor presencia en el mercado de trabajo de títulos universitarios de la historia de España y obliga a una parte importante de los jóvenes universitarios a aceptar empleos de una cualificación inferior a la que les otorga el título académico.

También este contexto se caracteriza por la ausencia de trayectorias laborales coherentes al ser la mayoría de los trabajos extremadamente eventuales y dotados de un escaso contenido que permita obtener conocimientos acumulables.

De este modo, Andalucía sigue experimentando unos niveles de desempleo relativamente altos en comparación con otras regiones, y las expectativas laborales de los jóvenes se ven coartadas por la competencia en un mercado de trabajo que dispone de pocos trabajos que ofrezcan altos niveles de cualificación.

Actualmente, 2009, se ha venido a denominar:” Generación Peter Pan” a las personas que han nacido en la última onada del “baby boom” (después de 1975), y que forman una cantidad cercana a los ocho millones de personas.

Son personas, por lo general muy preparados/as, que han conseguido evolucionar a la sociedad española, pero que de repente, se ven atados a una hipoteca o regresando a casa con sus padres.

**Lugar de convivencia, según edad**

Edades		Entre 14 y 17 años	Entre 18 y 21 años	Entre 22 y 25 años	Entre 26 y 30 años	Total
Modo de convivencia	Sólo	11,2%	1,1%	2,0%	4,1%	1,4%
	Con cónyuge o pareja	0,4%	4,0%	14,4%	42,4%	15,1%
	En casa de los padres u otros familiares	93,2%	84,4%	73,5%	48,9%	75,3%
	Provis. fuera de casa de los padres-trabajo y/o estudios	0,3%	4,8%	4,7%	2,3%	3,1%
	Vivienda compartida	11,1%	4,7%	4,3%	7,4%	7,5%

\*Fuente: IESA, La Situación social de los jóvenes en Andalucía, 2003

El problema de esta generación es la cantidad. Se agolparon en los colegios, los institutos, las universidades... y más tarde engrosaron la cola del desempleo. Además la posibilidad de emanciparse con una vivienda en propiedad les “obligó” a firmar hipotecas (por primera vez vistas en España) con una duración de hasta 35 y 40 años.

Pero, si la base de todo que es el desempeño de una actividad laboral retribuida no es sólida, todo lo demás (comprar una casa y formar una familia) se viene abajo. Por eso se retrasa tanto la emancipación juvenil, por que, hasta que no den una entrada para comprarse el piso no se van de la vivienda paterna-materna.

Este contexto ha ocasionado que la generación más preparada que tenemos en España se sienta, lo reflejábamos al principio del capítulo, desorientado y perdido; tienen la idea de que no van a poder educar bien a sus hijos; son culturalmente transgresores y modernos, pero en la práctica practican un conservadurismo.

Su consumo va de la mano del ocio, retornando en muchos casos a su etapa juvenil anterior porque implica también un cambio de valores.

Estos jóvenes piensan como adultos pero conservan modos de conducta y atributos juveniles. Esta es una de las explicaciones sociológicas de porque en la actualidad la juventud dura hasta los 35 años. Cuando hasta la década de los 80 se era joven hasta los 25 años y en los 90 hasta los 30 años.

Los/as jóvenes que llegan al mercado de trabajo se encuentran que la población activa ha caído bastante, debido entre otras cosas a un proceso de salida de personas emigrantes y la prolongación voluntaria de estudios, junto a la vuelta a las aulas de personas de 25 a 35 años.

La tasa de desempleo en el tercer trimestre de 2009 cerró en un 17.9%: la caída trimestral ha sido de 74.000 desempleados /as nuevos, menor de la esperado, e inferior a la del segundo trimestre.

Si se analiza la destrucción de empleo en las épocas de crisis, la crisis actual ha destruido el 8%. Por sectores el 37,4% ha sido de la construcción; 28,6% en la industria; 3,2% en el sector servicio. Por ello una de las constantes de la investigación realizada es constatar que existe un trasvase de jóvenes de los sectores de la construcción y de la industria hacia la hostelería y el turismo por la caída tan brutal del empleo de los sectores referidos.

Durante el tercer trimestre de 2009 se ha producido la mayor destrucción de empleo de los últimos 17 años, y por el contrario el número de trabajadores temporales ha aumentado. Por lo tanto, se destruye empleo de calidad por temporal.



Pero no todo es destrucción de empleo, el sector público ha incorporado a 111.800 personas, aportado mayoritariamente por las comunidades autónomas.

Y cierta preocupación constatamos que se incrementan los hogares con todos sus miembros en paro y que se calcula que este colectivo lo conforman cerca del millón doscientas mil personas.

Los/as personas jóvenes al cabo de una serie de años, sobre los 25 años, consciente o inconscientemente pasan revista y hacen balance de lo que han realizado a lo largo de su vida académica y profesional. Y se preguntan si estarán haciendo lo que les gusta, y si están contentos con el modo de vida que llevan o por el contrario se sumen en la desesperación y desmotivación...

Esta, llamémosle crisis del cuarto de siglo es algo universal, y afecta tanto a mujeres como a hombres, ya sean ricos o pobres. Pero muchas veces la esperanza de cambiar de modo de vida es errónea, ya que desconocemos lo que no sabemos, lo que nos van a dar, lo que vamos a encontrar, eso que buscamos en el exterior y no controlamos. Y es importante que las mujeres se integren en el mercado laboral, pero el sistema laboral español, está configurado de tal forma, que las mujeres en edad de tener hijo, no puedan compaginar su vida laboral con la familiar, además, si pueden trabajar fuera de de casa, son trabajos por debajo de sus posibilidades, ya que son los únicos que pueden compartir esos dos ámbitos. Y esto lastra a este colectivo de trabajadoras mujeres que intuyen y manifiestan abiertamente que con hijos, o teniendo su primer hijo, sus posibilidades laborales disminuyen....

Antes afirmábamos que, cuando una persona no estaba ni contenta ni motivada en su lugar de trabajo, tenía que cambiar de ámbito laboral. Sin embargo en la actualidad hay que ser cauteloso/a con esta afirmación, ya que en la época de crisis que

estamos hablando una pérdida de trabajo sería muy peligrosa, y en esta situación desconcertante una cuestión positiva para la juventud: ante el miedo que tienen este grupo de personas por perder su trabajo o de no encontrar otro es comprensible, ya que, por ejemplo, y por lo general, las bolsas de trabajo solo llaman, preferentemente, a los menores de 35 años, y que son estos menores de 35 años los que antes consiguen recolocarse.

En Investigaciones anteriormente realizadas (es de destacar: La situación social de los jóvenes en Andalucía, Instituto de la Juventud, Consejería de la Presidencia, Junta de Andalucía, 2003) se expone que en la Comunidad Autónoma de Andalucía se consideran exclusivamente estudiantes el 35% de los jóvenes. Tienen alguna vinculación con el trabajo en cualquiera de sus modalidades el 43,5%. Los que se califican principalmente como desempleados suman el 12%.

**Población activa e inactiva, según género**

	Hombres	Mujeres	Total
Activos de 16 a 29 años	56,9%	43,1%	100%
Ocupados de 16 a 29 años	61,1%	38,9%	100%
Parados de 16 a 29 años	44,9%	55,1%	100%
Inactivos de 16 a 29 años	42,1%	57,9%	100%

\*Fuente: Encuesta de Población Activa del INE, 2003

El desempleo declarado (2003) no aparecía demasiado alto para las tasas que históricamente existían en Andalucía si se compara, con las precauciones necesarias, con las cifras oficiales actuales de desempleo.

Eseca, el prestigioso informe que elabora Caja Granada y analiza la economía de la región, asegura que Andalucía alcanzará en 2010 una tasa de paro cercana al 22%. Un pronóstico en cierto sentido optimista, porque Analistas Económicos de Andalucía (AEE), que promueve Unicaja, van más lejos en su negro augurio, que elevan al 29% la tasa de desempleo en Andalucía para el 2010. Es decir, uno de cada tres andaluces en edad de trabajar estará desempleado el año que viene (versión negativa), o bien uno de cada cuatro (“versión positiva”).

En el año 2008 visitaron Andalucía 25 millones de turistas, que generaron 17.100 millones de euros. Estos datos reflejan un balance menos malo en este sector comparado con otros sectores de la economía Andaluza.

Los turistas realizaron 44 millones de pernoctaciones, con una caída del 1,28% de las pernoctaciones de los residentes españoles, en contraposición de los extranjeros que ha tenido una leve variación positiva.

Huelva y Málaga han tenido una variación positiva gracias al turismo hostelero extranjero.

Las empresas hosteleras andaluzas resisten la crisis aunque han necesitado ajustar sus puestos de trabajo y el lanzamiento de nuevos proyectos. La crisis, en general, desincentiva tomar riesgos y favorece la transformación del sector.

A final de 2009 los analistas prevén que el turismo internacional se estanque e incluso se contraiga. El PIB turístico en España decaerá un 3%.

Las previsiones de la OMT auguran un escenario que favorecerá la relación calidad precio: viajes de menor duración y menor gasto medio, y se verán favorecidos los viajes de repetición.

En esta situación nada halagüeña Andalucía no se encuentra mal posicionada, aunque tendrá que mejorar su competitividad.

El turismo es un sector que por obligación debe reaccionar constantemente a situaciones de crisis y adaptarse a la realidad actual, y si ya estaba inmerso en un proceso de reconversión y ajuste a las nuevas características de la demanda y la irrupción de las nuevas tecnologías. La crisis actual incide en la capacidad económica de la ciudadanía para viajar y no en el deseo de hacerlo.

La cuestión es saber si un sector con un alto porcentaje de pagos en divisas, y apoyado en el sector aéreo notará la crisis. Es lógico que se vea afectado, aunque es posible que sepa defenderse mejor gracias a la renta de situación de Andalucía o la importancia del turismo con elevado grado de fidelidad.

Pero es inevitable el cambio para competir contra nuevos destinos y aspirar a una mejor posición en el negocio turístico en el escenario que se dibuje tras la crisis, esto difícilmente podrá realizarse sin un apoyo público para reformar la calidad de los destinos, y buscar nuevos productos para diversificar la oferta.

La realidad juvenil respecto al trabajo es, por tanto, muy distinta de la que existía una década atrás, e incluso muy distinta de la que circula en algunas versiones de la opinión pública. Actualmente es mucho más preocupante....

El desempleo juvenil es una situación estructural en la medida en que permanece estable, mientras que las transiciones se producen progresivamente desde los estudios al trabajo.

La situación laboral de los jóvenes viene definida por la diversidad de condiciones que existen en la estructura de puestos de trabajo de nuestra comunidad autónoma.

Al hilo de los cambios producidos en el mercado de trabajo, en los análisis de la realidad laboral se han ido añadiendo categorías para definir más adecuadamente las distintas condiciones de trabajo. Nos encontramos en el mes de Noviembre de 2009, datos del Servicio Andaluz de Empleo (SAE), con la situación siguiente: Albañil,

limpiador/a, **camarero/a**, dependiente/a, animado/ar, cuidador/a de niños/as y peón agrícola, de la construcción, industria manufacturera, transporte y obras públicas. Estas son las 11 profesiones que se reparten el 61% de los contratos firmados en la provincia de Sevilla, pero a la vez son las primeras profesiones en la que los trabajadores también tienen pérdida de empleo.

Éstos, son empleos que se caracterizan por su **“baja cualificación”**, y por sus **niveles salariales**, que no superan los 1000 € mensuales, cantidad salarial en los contratos llamados en el argot juvenil “contratos basura” desde hace años, y que en este último 2009 añoran muchos/as jóvenes en su situación laboral y en el sector de la hostelería-turismo.

Una de las categorías más habituales es la de los llamados “subempleos”, que habitualmente se refiere a aquellas ocupaciones que han proliferado en los últimos años, concentradas de forma importante en el sector servicios o en algunos de los sectores agrícolas, que se distinguen de los empleos propiamente dichos por su eventualidad o por realizar una jornada de trabajo a tiempo parcial, que recorta tanto la remuneración como los beneficios sociales asociados al empleo.

Entre los jóvenes andaluces se puede apreciar la gran presencia de dichos trabajos. Hay que resaltar la importancia del autoempleo, que engloba a un 14,6% del total de trabajadores.

Existe un 25% de trabajadores asalariados fijos y un 26% de trabajadores eventuales a tiempo completo. Estos son los que se podrían considerar en la categoría habitual de empleos, mientras que los subempleos corresponderían a los trabajos eventuales a tiempo parcial, que engloban al 9,8% de los que trabajan, datos obtenidos de la investigación “La situación social de los jóvenes en Andalucía”, Instituto de la Juventud, antes mencionada.

La siguiente situación más frecuente dicta de corresponderse con lo que habitualmente se considera subempleos. Son aquellos jóvenes que tienen becas, los que realizan prácticas y aquellos que realizan trabajos esporádicos y sin contrato laboral. Estas situaciones sería más adecuado calificarlos como infra-empleos, debido a que corresponden a situaciones que se caracterizan por un mayor nivel de precariedad y protección social, bien por realizar una actividad remunerada que no está vinculada a una relación laboral, bien por estar directamente en la economía sumergida.

La realidad laboral de los jóvenes andaluces se caracteriza por una parte importante de trabajadores a tiempo completo, dividida a partes iguales entre fijos y eventuales, e igualmente por la presencia de un grupo significativo de empleos con una alta precariedad, si por ello entendemos la eventualidad extrema y la falta de protección social.

Sexo y edad son ciertamente factores importantes. El primero, por las mayores dificultades de integración laboral de las mujeres en cualquier edad, sobre todo las que no tienen altos niveles de cualificación y las que tienen que compaginar el trabajo con las cargas familiares.

La experiencia y la permanencia en el trabajo que se adquiere con los años son elementos primordiales para adquirir estabilidad en el empleo. Es posible ver la influencia de otro elemento importante anteriormente referido, y que consiste en las condiciones en las que los jóvenes acceden al sistema educativo.

En este capítulo hemos querido reflejar aspectos actuales que configuran el estado de la situación social y laboral y que afectan a los/las jóvenes que trabajan, o buscan trabajo, o no lo encuentran en Andalucía en el sector que nos ocupa de la hostelería y el turismo.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES GENERALES**

Estas conclusiones que exponemos, hay que matizar que han sido obtenidas, por el grupo de investigación PAIDI-SJ-452, de la población joven del campo del sector de la hostelería y turismo que han participado bien con los cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión, en un periodo de tiempo situado entre Julio y Octubre de 2009, en las ocho provincias de la Comunidad Autónoma Andaluza.

1. De las empresas de hostelería y turismo con las que trabajamos el 33% supera los 100 trabajadores, y solo un 9'6 % tiene menos de 5 trabajadores.
2. De los trabajadores/as de la hostelería y turismo, a los que hemos pasado las técnicas: el 73% estaban entre 31 y 35 años, y solo un 2'3% entre 16 y 20 años.
3. En cuanto al género, hemos trabajado con un 51'6% de hombres y 48'4% de mujeres (en los grupos de discusión, la proporción era 40-60% a favor del género femenino).
4. Con la población laboral joven del sector de la hostelería y turismo con la que hemos trabajado, apenas hemos encontrado jóvenes inmigrantes entre el personal: un 96% nacionalidad española, frente a un 4'1% de población extranjera (en los grupo de discusión el 100% eran personas con nacionalidad española).
5. Del sector joven de la hostelería y turismo reflejado en el estudio, un 29% cuenta con estudios superiores mientras que un 17% no han superado los estudios primarios.
6. Un 81% de los jóvenes de la hostelería y turismo objeto de la investigación, manifiesta haber participado en cursos formativos. Pero el 60% de éstos, manifiestan que la formación recibida no se adaptaba a sus necesidades.

7. El 82% de la población objeto del estudio, piensa que necesita más formación para desempeñar las tareas encomendadas. (en los grupos de discusión continuamente, aparecía que sin experiencia para un determinado cometido, había que explicar hasta tres veces el contenido del mismo a los jóvenes recién contratados).
8. El 92% de la población objeto de la investigación, desearía aprender un segundo idioma para desarrollar mejor su trabajo.
9. Sólo el 9% de los jóvenes del de la hostelería y turismo estudiada, afirma necesita básico formarse en nuevas tecnologías.
10. El 65% de los encuestados, piensa que necesita más cualificación para desarrollar mejor su puesto de trabajo.
11. El 73% de la población objeto del estudio, considera imprescindible mejorar/formarse en habilidades comunicativas.
12. El 84% de los jóvenes del sector de hostelería y turismo, manifiesta necesitar formación y conocimiento en gestión empresarial.
13. Solo el 33% de los jóvenes de la hostelería y turismo objeto de la investigación compagina estudios y trabajo.
14. El 71%, de la población estudiada, se considera satisfecho/a con su actividad laboral (en los grupos de discusión, sólo el 30% se considera satisfecho/ con el desempeño de su puesto de trabajo).



- 15.** El 85% de los trabajadores encuestados, no realiza una segunda actividad laboral. Siendo su único ingreso la percepción de su salario en el sector de hostelería y turismo.
- 16.** El 90% de la población objeto del estudio, ha trabajado antes en el sector de hostelería y turismo frente a un 10% que siempre ha trabajado en el mismo centro de trabajo.
- 17.** De la población objeto de la investigación, el 72'5% siempre ha trabajado en el sector de hostelería y turismo.
- 18.** De los encuestados, un 71% llevan más de cuatro años consecutivos trabajando en el sector de hostelería y turismo y solo el 4'3% llevan trabajando en el sector menos de un año.
- 19.** El 84% de la población objeto del estudio, accedió al puesto de trabajo por medios propios (contactos, conocimientos propios, familiares...) solo el 4'3% consiguió el trabajo por medio del SAE (Servicio Andaluz de Empleo).
- 20.** De los encuestados, un 13% manifiesta percibir salarios inferiores al salario mínimo interprofesional.
- 21.** De los jóvenes de la hostelería y turismo objeto de esta investigación, un 73 % manifiesta tener contratos indefinidos.
- 22.** Un 13 % de la población encuestada, afirma haber firmado un primero contrato con duración superior a un año.
- 23.** El 34% de la población estudiada, no acepta la movilidad laboral, un 30% estaría dispuesto a la movilidad laboral, mientras que un 20% no opina sobre el tema.

- 24.** El 50% de la población objeto de la investigación, no estaría dispuesta a trabajar fuera de la comunidad autónoma andaluza, mientras que el 65% no estarían dispuestos a trabajar fuera de España. Siendo el 89% los que manifiestan desconocer la existencia de ayudas para la movilidad laboral.
- 25.** Los encuestados consideran básico contar con apoyos para la movilidad laboral, siendo el 56% los que manifiestan no estar dispuestos a aceptar una movilidad laboral por carecer de estos apoyos.
- 26.** Si se trata de mejorar las condiciones laborales: un 68% aceptaría la movilidad laboral.
- 27.** Solo un 34% de los jóvenes de la hostelería y turismo objeto de este estudio, está satisfecho/a con su jornada laboral y sus horarios.
- 28.** El 30% de la población objeto del estudio, consideran que no tienen ninguna posibilidad de promocionarse laboralmente en la empresa en la que trabajan.
- 29.** De los encuestados, el 28% manifiesta que la empresa no facilita su formación.
- 30.** El 43% de la población estudiada, manifiesta que las condiciones ambientales para trabajar no son las óptimas.
- 31.** De la población encuestada, un 67,7% manifiesta que su empresa no cumple totalmente con las normas básicas de prevención de riesgos laborales, siendo un 22% los que no se pronuncian en este aspecto.

- 32.** Solo el 36% de la población objeto del estudio, manifiesta encontrarse motivado para el trabajo.
- 33.** Un 62% de los encuestados, desearía su carrera profesional en el sector de la hostelería y turismo.
- 34.** En cuanto a las personas que quieren mejorar su cualificación profesional en el sector de la hostelería y turismo, tenemos 85% que les gustaría hacerlo.
- 35.** Encontramos un 64% de la población estudiada, que busca empleo en otro sector que no sea el de hostelería y turismo.
- 36.** El 66% de la población objeto de éste estudio, se muestra satisfecho/a con su puesto de trabajo.
- 37.** De los encuestados, un 62% no conoce el Estatuto de los Trabajadores, frente al 40% que lo conoce bastante bien.
- 38.** El 15% de la población estudiada, manifiesta no tener el Estatuto de los Trabajadores.
- 39.** De la población objeto de la investigación, el 57% manifiesta conocer bastante bien su Convenio Colectivo, el 40% conocen algo de su Convenio Colectivo, y el 4% no conoce nada del mismo. Mientras que el 15%, manifiesta no disponer del Convenio Colectivo de su empresa.
- 40.** El 79% de la población estudiada, manifiesta tener representación legal en su empresa. El 55% afirma acudir al representante legal de los/as trabajadores/as, siendo un 27% los que manifiestan no acudir nunca.

## **CAPÍTULO V: REFLEXIONES TRAS LAS CONCLUSIONES**

✚ La investigación social aplicada es aquella que tiene consecuencias aplicativas para la población o situación objeto de la investigación, es un tipo de investigación que lejos de ser algo “museal” puede tener implicaciones, en nuestro caso para el sector joven de la Hostelería y el Turismo, por ello, lejos de ser presuntuosos , y dentro del marco de la investigación nos vamos a implicar con unos apuntes, que lejos de ser un recetario , son un fiel reflejo de estar objetivamente metidos en este sector , con una visión no distorsionada por el mismo , ya que nuestra labor profesional se aleja del ámbito de la hostelería y el turismo. Pero con estas ideas pretendemos demostrar, y los lectores diréis si lo hemos conseguido, que la Universidad no es un organismo lejano a la sociedad y que nuestros esfuerzos formativo-docente e investigadores pueden aportar al objeto, situación y/o colectivo investigado.

✚ En varios apartados de esta investigación ha aparecido el concepto “Crisis” , el mismo conlleva una fuerte convulsión en el mundo del trabajo, no solo en el ámbito económico y empresarial, la falta de trabajo y la caída de ingresos afecta a las personas, a su situación...la reflexión que nos da una investigación como la que hemos llevado a cabo aconseja no precipitarse, emprender acciones pensando que y como las vamos a llevar a cabo, la precipitación es mala consejera por ello ni los/las jóvenes, ni las empresa que los contratan en el sector de la hostelería y el turismo, ni las Organizaciones Sindicales han de precipitarse en su acción cotidiana ni a corto , ni a medio ni a largo plazo.

✚ Se detecta la importancia de los aspectos relativos a la formación, se ha de detectar la demanda y tratar de cubrirla con acciones formativas. Pero la pregunta que hemos de hacernos es: ¿Cómo se sabe lo que no se conoce? ¿Los trabajadores jóvenes saben si son empáticos o asertivos con los clientes? ¿Saben si están al día en procedimientos de gestión informática?..¿.conocemos lo que no sabemos?.En el sector hostelero y turístico deben hacerse planes integrales de formación, auspiciados por las administraciones y con ayuda, orientación y elaboración de contenido por parte de las

Universidades, Organizaciones Empresariales , Sindicatos y cuantas organizaciones puedan aportar .

✚ Es trascendental en Hostelería/Turismo aplicar las Nuevas tecnologías y desarrollar nuevos conocimientos y TIC (tecnología de innovación y conocimiento). Siendo conscientes del problema de las redes sociales y más utilidades informáticas (correo electrónico, Messenger) que puede acarrear una disponibilidad-accesibilidad 24 horas, los trabajadores de la hostelería y el turismo, sobre todo aquellos/as que trabajen en actividades de gestión, control, organización.... literalmente se pueden llevar el trabajo a casa. Con lo negativo que puede resultar para la conciliación de la vida familiar y laboral.

✚ El muro que separaba la vida laboral y la normal cada vez está menos definida, todo producido por un cambio en el mercado laboral.

✚ Las empresas poco a poco van a tener que cambiar su manera de cautivar a la gente cambiando la manera tradicional, por seleccionar personal por medio de estrategias que incluyan las redes sociales. La sociedad va cambiando y por lo tanto el estilo de trabajo la relación entre el trabajador y la empresa.

✚ La política de estar siempre conectado llega a ser insidiosa, pero puede aumentar la productividad, ya que el factor distancia o espacio, con un solo clic del ratón desaparece. Es lógico pensar que aquellos/as trabajadores/as que puedan trabajar desde casa, en lo que se denomina teletrabajo, pidan una retribución por trabajar desde su casa y además que elijan el lugar donde trabajar. Imaginemos que nuestro cometido sea la gestión y búsqueda de clientes...tarea que puede hacerse en la red sin movernos de casa, por ejemplo.

✚ Al fin y al cabo todo el mundo debe saber manejar estas redes, la informática ya no sirve para sobresalir, sino para sobrevivir, también en el ámbito laboral. Aunque, según expertos, el paso de estar siempre conectados, ya se dio con el teléfono móvil y el correo electrónico.

✚ Los Proyectos Turísticos/Cultural/Deportes/Medioambientales combinados parcial o globalmente van a tener más auge que una oferta vacía o “no oferta” basada tan solo en el lugar del hotel, por ejemplo. La sinergia entre los proyectos antes citados puede generar un empleo de calidad y mantenido en el tiempo, empleo que resultará muy provechoso para los jóvenes en el sector turístico-hotelero.

✚ La realización, fortaleza y el impulso del Marketing Turístico como polo de atracción es básico y primordial, los planes de atracción de turismo han de actualizarse permanentemente, destacando la publicidad turística en la red, cartelera, dípticos y trípticos, lo cual incide directamente en el empleo, y por supuesto como plan integral de mantenimiento de la calidad turística por las administraciones con competencias para ello.

✚ Un aspecto básico es el concepto de Acreditación de Experiencia Profesional, ya desde la administración central se ha legislado en esta medida, pero aún no están desarrolladas las medidas concretas que por profesión (barman, conserje, encargado/a, jefe/a de planta, promotor/a turístico,...) puedan acreditarse en tiempo trabajado para conseguir dicha Acreditación, esta medida resultaría gratificante para los trabajadores/as, y para los jóvenes sin estudios que vieran acreditada así su experiencia profesional les serviría de justificación curricular frente a eventualidades en el empleo.

✚ Sería recomendable campañas de respeto, cartelera respectiva a este tema en los espacios turísticos y hoteleros con el objetivo de Concienciación al Público en General en cuanto al trabajo realizado, el responder a los trabajadores del sector con

“buenos días-tardes-noches”, “gracias”... es algo que dignifica y recompensa el trabajo que el colectivo, y los jóvenes dentro del mismo, realiza. Eso no se dice normalmente al colectivo turístico, como tampoco se hace con otros colectivos: como con los maestros, sanitarios, trabajadores sociales... los trabajadores de hostelería se creen ignorados, tema que salía en los grupos de discusión... por ello no estaría de más instrumentalizar campañas por la tolerancia, el respeto y el reconocimiento de la tarea bien realizada. Valoriza el sector humano de este sector. Esto es fundamental y motiva.

✚ No podemos arreglar los problemas con las mismas perspectivas de cuando y como se crearon, esto lo traemos a colación, es como la frase: “la historia no se repite pero los hombres reinciden”, ¿Qué queremos decir con esto? Que cuando surgen problemas, aunque estemos en distinta época, solemos hacer lo mismo...la imaginación y creatividad anda bajo mínimos, en más de una ocasión nos dedicamos a copiar de otros...noándonos cuenta que copiamos resultados...no procesos...y por ello salen las cosas como salen....

✚ Con esta frase: “La Construcción de la Reconstrucción” queremos ahondar el concepto que conlleva el párrafo anterior, y lo ilustramos con un ejemplo: Si cada hotel descendiera en un 30% su consumo energético, descendería el coste por lo tanto de la plaza ocupada, mejoraría el empleo y repercutiría en el precio. Si por ejemplo: primáramos el bajo consumo de agua, luz, aire acondicionado, toallas, para no derrochar y mejorar los beneficios, y esto se repercutiese en el precio, atraeríamos más clientes, respetuosos/as con el medio ambiente y con su propia economía.

✚ Entendiendo la legitimidad de todas las posiciones... ¿qué economía queremos? partiendo de la estabilidad...y movilidad garantizando la calidad del sistema y buscando más eficacia y eficiencia debemos construir un Proceso de reforma permanente...imprimir la velocidad necesaria para implantar criterios que conlleven a un cambio de modelo ya que nos encontramos con que “La economía es un estado de ánimo”... y como nos encontramos en estos momentos .....Bajo mínimos como en

“La era de las turbulencias” y debido a que en economía solo hay dos estados posibles: Euforia o Pánico... y se pasa de uno a otro...s in estados intermedios.

✚ Del año 1995 a 2007, la tasa de desempleo se encontraba en un 8% de desempleo por debajo de la media europea. En el año 2009 llegaremos al 19% de desempleo: Más desempleo que en toda Europa, esto conlleva que en época de euforias el sector hostelero y turístico: se endeuda más, contrata más, crea más servicios....y cuando pasamos a los pecados de pánico: no se gasta, no se invierte, no se compra, no creamos oportunidades....

✚ ¿Qué porcentaje tenemos de problemas en el sector del Turismo y hostelero? Los trabajadores autónomos y los empresarios lo están pasando mal, los jóvenes contratados por su parte, pasándolo fatal, pero pensemos que tenemos potencial suficiente para salir de la crisis creando ilusión, creando confianza, desarrollando estados de ánimo positivos...esto lleva a la responsabilidad, y es importante formar a los trabajadores jóvenes en nuevas tecnologías , en idiomas , en técnicas y modelos de gestión ...pero también en Mediación para encontrar técnicas de superación de problemas cotidianos y en las relaciones intralaborales.

✚ Una de las cuestiones que más nos llama la atención es lo que hemos venido a denominar: el suceso más probable no condiciona al futuro, sino el futuro más improbable y desestabilizador lo condiciona trágicamente. Por ello es básico que desde organismos independientes, por ejemplo, una Universidad, se constituya una entidad que Apoye el sector de la Hostelería y el Turismo por medio de un Observatorio de empleo o un Observatorio de calidad o una oficina de ideas creativas que dinamice el sector .

✚ Otro de los aspectos en los que queremos pronunciarnos en la investigación es la utilización de las entidades financieras del dinero público, que comprando dinero al Banco central Europeo al 1 % lo recolocan en Deuda Publica, con lo que el riesgo de



bancos y cajas de ahorro es mínimo, ganando un 2,75 %, con lo cual la liquidez para prestar a trabajadores , empresas y otros es nula , dándose la paradoja que en el año 2009 el 44 % de las inversiones de los bancos y cajas de ahorro se utiliza para la adquisición de Deuda Pública del Estado por lo cual la posibilidad de obtener un préstamo por un/a joven para independizarse , adquirir una vivienda o similares , o de las empresas para invertir en mejoras ....es prácticamente imposible. Mientras las administraciones Públicas no regulen este asunto la posibilidad de adquirir préstamos en época de crisis va a ser nula.

✚ En el sector de la hostelería y el turismo hemos de evitar que lo urgente, lo inmediato...tape lo esencial si colapsamos las ofertas podemos no hacer crecer la demanda, por ello, para el respeto del empleo el crecimiento, el ir a más no puede llevarse la desregulación del sector.

✚ Para finalizar expondremos una serie de cuestiones que tras analizarlas los integrantes del grupo de investigación hemos considerado que pueden aportar una visión enriquecedora de la misma, como investigación social aplicada, las reflexiones han sido construida a lo largo de las sesiones, conversaciones , y convivencias con trabajadores /as del sector de la hostelería y el turismo.

### ***Relación de Facilitadores de empleo juvenil en la hostelería y el turismo.***

---

#### **1. Preparación/ Formación.**

Es indispensable tener, o contar, con una formación acorde al puesto de trabajo a desempeñar, en muchas ocasiones al mundo de la hostelería y el turismo, llegan por una parte, desempleados de sectores varios ( como por ejemplo la construcción) y jóvenes sin experiencia ni formación previa para los puestos de trabajo que nos ocupan: camarero, cocinero, recepcionista, encargado...es fundamental obtener una formación

previa que permita desempeñar el puesto con una cierta calidad y garantías de buen hacer .

## **2. Afán de superación y aprendizaje.**

La curiosidad es un rasgo de la personalidad de muchos jóvenes, ésta curiosidad puede llevarles a encontrar distintas líneas de trabajo dentro de la hostelería y el turismo.

Para esto es importante el aprendizaje, es decir, alimentar la curiosidad intelectual, para conocer y estar formado para aquello con lo que vas a trabajar, ya que en muchas ocasiones, el sector que nos ocupa, puede considerarse de paso, para posteriormente “encontrar algo mejor”, sin embargo, si los jóvenes se forman en esto, pueden llegar a ocupar cargos cada vez más importantes e ir subiendo escalones poco a poco, con conocimiento teórico y práctico de lo que están haciendo o van a hacer, pudiendo incluso crear ellos mismos sus propios negocios.

El autoaprendizaje por ejemplo en el campo del mantenimiento, de la jardinería, de la empatía con los /las clientes /as posibilita al joven trabajador /a del sector de la hostelería un mayor afianzamiento de su puesto de trabajo.

## **3. Capacidad asertiva**

La asertividad es la parcela del saber que nos indica que lo que hagamos debemos hacerlo bien , es nuestra responsabilidad , y si en alguna ocasión lo hacemos-realizamos mal, debemos reparar el daño ocasionado, si por ejemplo, trabajando en el catering partimos algo, ser asertivo/a nos llevará a aceptar la responsabilidad de lo hecho, reconociendo el error , involuntario, evitaremos una reprimenda al colectivo, una

desconfianza del empresario...y es muy seguro que el reconocimiento del error acarree todo lo más una reprimenda verbal minimizada .

Por tanto, el hecho de no echar balones fuera cuando nos equivocamos, y somos capaces de buscar una solución haciéndonos partícipes de ella, se produce un aprendizaje, que hará que en un futuro no volvamos a cometer ese error, ya que si éstos se rectifican a tiempo, en ocasiones, se puede evitar un posible fracaso.

#### **4. Medición del riesgo**

El valorar el riesgo, cuando hablamos de un puesto de trabajo relacionado con la hostelería y el turismo, nos referimos al riesgo personal y familiar que supone esto, ya que mucha gente acepta estos puestos de trabajo, ya sea por salir del paso en una situación económica difícil o por cualquier otra cuestión, no son conscientes que el trabajar en éste sector, implica en muchas ocasiones horarios que no pueden ser compatibles con la vida familiar, el trabajar días festivos, rotación de horarios...y a veces éstos trabajadores no están dispuestos a asumir ese tipo de responsabilidades.

#### **5. Networking: Potenciar redes relacionales**

El tener una buena red de contactos, puede proporcionar a los jóvenes, el acceder o no a un puesto de trabajo.

Además, es importante, una vez se obtiene el puesto de trabajo, crear diálogo tanto con los compañeros como con los encargados o jefes, ya que así se producen relaciones favorables, que nos pueden facilitar solucionar cualquier problema o necesidad que pueda surgir dentro del trabajo y además, en algunos casos, abrirán puertas a otros puestos de trabajo dentro de un mismo sector pero con mayor remuneración, cargo o mejor horario.

Igualmente es importante el formar parte de algún sindicato, ya que esto proporcionará asesoramiento, protección, información, formación...en el caso que el empleado/a lo demande.

Esto no va nada más lejos de la realidad, una buena red de contactos, proporciona todos los recursos que haya que buscar, en la hostelería y el turismo además contamos con Internet que nos posibilita el conocimiento de cualquier establecimiento hotelero, por ejemplo, en cualquier lugar del mundo.

## **6. Capacidad para mediar**

Antes de acudir a cualquier negociación hay que haber recabado toda la información posible, para preparar las posibles posturas de la otra persona y marcar un límite mínimo y máximo en el que nos podamos mover a la hora de cerrar un acuerdo.

En el caso que nos ocupa, la negociación es importante por ejemplo en las condiciones de trabajo, sueldo... la persona joven que tenga una idea o no esté de acuerdo con algo con respecto a su trabajo, deberá adoptar una postura dialogante, buscar una posición de ganar-ganar, no intentar vencer a nadie. La buena sintonía entre las dos partes es importante para cerrar el trato. Ambas partes deben sentirse cómodas (evitar barreras culturales, sentimientos de inferioridad).

La mediación laboral ofrece buenas líneas y posibilidades de negociación, basándose en técnicas y habilidades para alcanzar el fin previsto.

En el sector turístico un/a joven puede enzarzarse en una disputa con un mando, en una empresa turística, por ejemplo, por unas competencias mal desarrolladas, el tema si

se sabe resolver por la vía del diálogo, del encuentro, puede dar como resultado una cultura del entendimiento y una desjudicialización de la vida laboral.

## **7. Asunción de liderazgo**

El liderazgo no solo se basa en decir lo que hay que hacer, sino transmitir al equipo la ilusión que uno posee. Una de las claves es la asertividad ya que hay que ponerse en la piel de los empleados y que estos se pongan en el lugar de los usuarios.

Otra de las claves es el diálogo, las decisiones son muchos más productivas cuando son consensuadas por todos. Además, el empresario debe tener motivado a su equipo proporcionando medios para satisfacer los objetivos marcados.

El buen líder ha de conocer a su gente, además, hay que actuar de una manera correcta, pues estos son como un espejo donde se miran los demás.

Para ganar confianza hay que actuar con coherencia, admitir errores y no acaparar las medallas de los éxitos conseguidos.

En el sector hostelero-turístico los/as jóvenes, que definíamos como la generación mejor preparada de la historia de nuestro país, han de asumir ese liderazgo en la toma de decisiones, relevos generacionales empresariales y sindicales, sin miedo y con capacidad.

## **8. Capacidad para tomar decisiones,**

Esta capacidad está muy ligada a la iniciativa y a la seguridad que uno tiene, pero muchas Trabajadores/as jóvenes de la hostelería y el turismo que tienen estas capacidades se ven bloqueadas. Algunos de los motivos es que tienen que tomar decisiones sobre temas que no dominan, por lo tanto limitan la capacidad de respuesta; otras veces es porque no tienen claro el enfoque del negocio, o no saben como seguir hacia delante.

Un ejemplo que ilustraría lo anterior es contratar para un servicio de un hotel a una cuadrilla de trabajadores inmigrantes...que nos pidan un permiso para orar en Ramadán...y el desconocimiento de estas situaciones nos puede bloquear.

En ésta capacidad influye directamente la experiencia de Trabajadores/as jóvenes de la hostelería y el turismo, la persona que ha pasado ya por esa experiencia tiene más facilidad para tomar este tipo y otros tipos de decisiones, sin miedo a equivocarse.

Para mejorar en la toma de decisiones hay que analizar cual es el origen de los bloqueos mentales: si se analizan las cosas demasiado se puede agilizar la capacidad valorando y sintetizando por escrito. También es bueno detectar criterios exitosos para ponerlos en práctica en situaciones similares.

Si el/la trabajador/a se bloquea porque pospone las decisiones difíciles, el cambio se puede conseguir obligando a salir de esta trampa por medio de unos límites auto impuestos.

## **9. Adaptación al cambio en la actividad laboral**

La clave es la adaptación, los cambios en la actividad laboral son continuos (la tecnología avanza, el mercado cambia, las leyes se reforman) por eso la actividad

laboral, el Trabajador /a joven y el resto del equipo han de saber adaptarse a la realidad. Así, cuando haya un cambio el Trabajador /a joven debe involucrar a toda la gente implicada en el proceso. Un Trabajador /a joven puede acostumbrarse mejor a reaccionar ante los cambios aumentando las decisiones que toma de forma improvisada. Este es un ejercicio positivo que mejora la capacidad para tomar decisiones.

Sería bueno también no dejar llevarse por la rutina y cambiar de vez en cuando la forma de hacer las tareas al frente del cometido laboral

### **10. Capacidad para detectar oportunidades**

Hay que saber captar las oportunidades para formar una empresa Turística –hotelera, el problema puede estar cuando no se distingue entre oportunidades reales y oportunidades engañosas, ya que, no se paran a pensar si la oportunidad que han detectado tiene un público potencial. Otro trampa es la de considerar que un producto innovador es sinónimo de éxito y algunos son un fracaso porque son caros o son inútiles.

Hay que conocer bien el mercado para encontrar una oportunidad real, debe asegurarse de que su idea sea sostenible y que no sea una moda pasajera.

Las oportunidades se encuentran en el mercado sobre todo en el mercado que no está cubierta por las multinacionales. Otra gran idea es buscar mercados fuera del país.

Por ejemplo: hemos caído que en una Universidad, como la Pablo de Olavide por ejemplo, la instalación de una Agencia de Viajes, que organice los viajes académicos de los profesores, abarate los viajes vacacionales de estos, se ocupe de los viajes de fin de

curso y de otro tipo de los alumnos/as y atiende al personal de administración y servicios... no podría ser una buena iniciativa Turística –hotelera?

## **11. Capacidad para trabajar en equipo**

Hay muchos factores que determinan la formación de un equipo. Se falla al seleccionar los empleados porque no se ha sabido bien definir el rol que va a realizar; también al promocionar a personas que no están capacitadas para estar en puestos claves de la empresa.

La mayor dificultad de los jóvenes trabajadores /as es saber delegar en los demás compañeros/as.

En el sector turístico-hotelero para crear un equipo hay que planificar cada puesto de trabajo. Tener diseñado un plan de acogida ayudará a transmitir a los integrantes del grupo la cultura, los valores y los objetivos de cada puesto. Así los nuevos miembros del grupo, son rentables desde el primer momento. Hacer esto en el comienzo de la temporada en un hotel, o en Isla Mágica, un parque de atracciones, puede facilitar las cosas a los jóvenes trabajadores

Los buenos equipos tienen que aprovecharse al máximo, el Trabajador /a joven debe aprender a delegar en los demás. Cuanto más crece la empresa, más decisiones han de delegarse. La frase “si eres autoempleado, tú trabajas para la empresa, si eres empresario, la empresa funciona cuando tu no estás”, es perfectamente aplicable en este apartado.

En el sector de la hostelería-turismo para retener a los mejores empleados, hay que cuidar la comunicación cuando empieza a crecer la empresa, ya que cuando esta



crece, la comunicación interna se pierde. Este problema se puede subsanar creando canales de comunicación entre departamentos, y organizando reuniones periódicas para revisar objetivos.

**TABLA 40**

**TABLA COMPARATIVA DE LA FORMACIÓN EN HOSTELERÍA Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE DISCUSIÓN**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>-Observamos <b>cómo el 80,9% de los encuestados se han formado en lo referente al sector hostelería y turismo</b>, frente al 19,1% que nunca han realizado ningún tipo de formación.</p> <p>-Si pasamos a hablar de la oferta formativa, encontramos que el 58,9% de la población encuestada no cree que la oferta formativa se adapte a las necesidades existentes, mientras que el 41,1% de los encuestados, que piensa que sí se adapta a las necesidades formativas del sector hostelería y turismo.</p> <p>-91,3% de la población encuestada está de</p>	<p>-Analizamos las repuestas obtenidas en las cuales el 90% de las provincias encontramos que el <b>nivel de formación en el sector es básico</b>.</p> <p><i>-Las necesidades competenciales que se detectan en el sector son:</i> Falta de experiencia, Formación en atención al público, <b>Formación en Idiomas</b>, Falta de experiencia en el sector, Mínimo de formación básica y manejos de instrumentos del propio sector.</p> <p>-En el grupo de discusión se obtienen varias respuestas en la compatibilidad</p>

<p>acuerdo en que deberían hablar o <b>perfeccionar otra lengua</b>; frente al 8,7% que no considera importante este aprendizaje.</p> <p>-Cuando nos paramos a analizar la compatibilidad de estudios y trabajo, observamos que la mayoría de los encuestados no realizan ningún tipo de estudios, <b>el 67% de los encuestados, frente a un mínimo porcentaje del 33% que sí compagina estudios y trabajo</b></p>	<p>de estudios y trabajos como; <b>si, existen personas que compatibilizan y sobre todo las plantillas flotantes</b></p>
--	--

**TABLA 41**

**TABLA COMPARATIVA DE LA FORMACIÓN/ EXPERIENCIA EN  
HOSTELERÍA Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y  
GRUPO DE DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>-Si hablamos de la mejora o ampliación de habilidades <b>sociales y comunicativas</b>, <b>nos enfrentamos a un 72,7% que piensa que deberían mejorarlas o ampliarlas</b> para desempeñar mejor su puesto de trabajo; mientras que el 27,3% no lo cree importante.</p>	<p><b>-La falta de habilidades sociales y comunicativas</b> en el grupo de discusión se relaciona directamente con la experiencia y al ser un trabajo pasajero, no hay experiencia.</p>

**TABLA 42**

**TABLA COMPARATIVA DE LAS CONDICIONES/RELACIONES  
LABORALES EN HOSTELERÍA Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS,  
ENTREVISTAS Y GRUPO DE DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>-El <b>71,1%</b> de la población encuestada afirma <b>que se encuentra satisfecho</b> con su ocupación; mientras que el restante <b>28,9%</b> <b>considera que este es un empleo pasajero que le da una “fuente de ingresos temporal”.</b></p> <p>-En la pregunta que hace referencia a la satisfacción con los horarios y jornada laboral, encontramos una diversidad de opiniones, <b>pues el 34,3% de los encuestados se encuentran satisfechos con los horarios y las jornadas laborales.</b> El <b>44,8%</b> dice <b>no estar satisfecho</b>, mientras que un <b>20,8%</b> <b>no se pronuncia ni satisfecho ni insatisfecho.</b></p> <p>El <b>57,3%</b> de los encuestados consideran su <b>suelo proporcional al desempeño de su actividad.</b> Un <b>19,8%</b> <b>no considera proporcional</b> la actividad desempeñada con el sueldo. El <b>22,9%</b> restante <b>no se pronuncia.</b></p>	<p><b>-No existe motivación ni satisfacción en el sector</b> de la hostelería, es ya sea por factor económico, por parte de la empresa o la falta de compañerismo entre los trabajadores.</p> <p>La muestra elegida en los grupos de discusión en las distintas provincias considera que <b>si es un empleo pasajero, pero esto es debido;</b> Ganar dinero, Debido al gran esfuerzo físico, No se ve como futuro estable y Se puede acceder con facilidad.</p> <p><b>No existe motivación ni externa ni interna,</b> no está considerado el factor económico como algo que motive.</p>

**TABLA 43**

**TABLA COMPARATIVA DE LAS CARGAS FAMILIARES EN HOSTELERÍA  
Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE  
DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p><b>-El 53,2% de los encuestados presentan cargas familiares</b>, bien por hijos menores (49%) o por otros familiares (4,2%).</p> <p><b>Mientras que el 46,9% de los encuestados</b> dicen no tener ningún tipo de carga familiar</p>	<p>Las cargas familiares junto a la movilidad es una <b>oportunidad para las personas jóvenes</b> que no tienen cargas familiares, y la segunda es que las personas que tienen <b>cargas familiares la perciben como un obstáculo.</b></p>

**TABLA 44**

**TABLA COMPARATIVA DEL ACCESO AL PUESTO EN HOSTELERÍA Y  
TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE  
DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>-En lo referente al acceso al puesto de trabajo, vemos cómo la mayoría de los encuestados han accedido a su puesto de <b>trabajo mediante medios propios y redes sociales</b>, representado por <b>un 84% del total de los encuestados</b>. Por otra parte, encontramos que el <b>16% de los encuestados ha accedido a su puesto de trabajo por otros medios</b>, tales como <b>recursos públicos (4,3%), ETTs (2,1%), medios de comunicación (6,4%), u otros accesos (3,2%)</b>.</p>	<p><b>-Se accede por amiguismo o enchufismo</b> lleva a contratar personas en cargos que se requieren títulos u no lo poseen, por lo que <b>no conocen sus funciones básicas</b> en el puesto que se le asigna.</p>

**TABLA 45**

**TABLA COMPARATIVA DE LOS TIPOS DE CONTRATOS EN HOSTELERÍA  
Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE  
DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>El tipo de contrato que predomina entre los encuestados es <b>indefinido, con un 73,1%</b> de la población encuestada, seguido con un <b>17,2% de población que poseen contrato determinado. El 7,5% de los encuestados tienen contrato completo y el 2,2% de trabajadores afirman tener un contrato parcial.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>-Subcontrataciones y contratos precarios.</li><li>-Contratos ilegales.</li><li>-Contratos de tres meses (renovables o no renovables).</li><li>-Contratos de ETT.</li><li>-A media Jornada.</li><li>-Fijo-Discontinuos.</li><li>-A tiempo parcial.</li><li>Contratos temporales de jornadas reducidas de 15 o 20 horas de dos o tres meses.</li><li>-Contratos de aprendizaje.</li></ul>

**TABLA46**

**TABLA COMPARATIVA DE LA MOVILIDAD LABORAL EN HOSTELERÍA  
Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE  
DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>-En lo referente a la movilidad laboral, encontramos que <b>la mayoría de trabajadores no estarían dispuestos a trasladarse (33,7%)</b>, seguido de un gran porcentaje que sí estaría <b>muy dispuesto a hacerlo (29,6%)</b>. Nos encontramos posteriormente el <b>porcentaje correspondiente a las personas que no saben si trasladarse o no (19,4%)</b>, e inmediatamente después, vienen los trabajadores que estarían <b>dispuestos al traslado (11,2%)</b> y por último, encontramos <b>a los que con poca probabilidad se trasladarían (6,1%)</b>.</p>	<p>-Dos argumentaciones, la primera es que la movilidad es una <b>oportunidad para las personas jóvenes</b> que no tienen cargas familiares, y la segunda es que las personas que tienen <b>cargas familiares la perciben como un obstáculo</b>.</p>



**TABLA 47**

**TABLA COMPARATIVA DE LA MOTIVACIÓN EN HOSTELERÍA Y  
TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE  
DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p><b>El 35,7% de los encuestados se muestran motivados con su trabajo. El 36,8% se encuentran poco motivados, mientras que el 27,4% restante no se pronuncian ante su motivación.</b></p>	<p><b>No existe motivación en el sector de la hostelería</b></p>

**TABLA 48**

**TABLA COMPARATIVA DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PERFILES EN  
HOSTELERÍA Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y  
GRUPO DE DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>El <b>60,4%</b> de los encuestados opinan que la <b>percepción social del colectivo es positiva</b>, mientras que un <b>39,5%</b> opina que esta percepción es <b>negativa</b>.</p>	<p><b>-No tienen ninguna percepción</b> ya que para ellos el <b>sector de la hostelería es algo momentáneo</b>, los <b>perfiles profesionales se están desprestigiando</b>, que existen jóvenes que si valora la profesionalidad y que otros no la valoran y que las personas que llevan un puesto de cargo <b>no sabe desempeñar su función debido al factor amiguismo</b>.</p> <p>No se valora el perfil del trabajador, está estereotipado.</p> <p>Esta muy desvalorado.</p> <p>Es un trabajo esclavo.</p> <p>Desprestigiada, profesión bastante clasista.</p>

**TABLA 49: TABLA COMPARATIVA DEL ANÁLISIS SINDICAL EN HOSTELERÍA Y TURISMO DE LOS CUESTIONARIOS, ENTREVISTAS Y GRUPO DE DISCUSIÓN.**

<u>CUESTIONARIO/ ENTREVISTA</u>	<u>GRUPO DE DISCUSIÓN</u>
<p>El <b>78,7%</b> de los encuestados afirma la existencia de representación legal en su empresa, mientras que el <b>18,1%</b> afirma la inexistencia.</p> <p>Un <b>3,2%</b> desconoce esta situación.</p> <p>El <b>54,7%</b> de los encuestados dicen acudir siempre a la representación legal de los trabajadores en su empresa para aclarar dudas o resolver algún conflicto. Por el contrario el <b>26,7%</b> dicen no acudir nunca, quedando un <b>18,6%</b> que van alguna vez.</p>	<p><i>El nivel de participación sindical muestran las y los jóvenes:</i></p> <p><b>Participación nula, implicación por parte de algunos jóvenes, Los jóvenes están desencantados con tema sindical, no les motiva el tema, los jóvenes no tienen ningún compromiso y se afilian sólo cuando tienen algún problema.</b></p> <p>Y respecto a la <i>percepción de los jóvenes en el desarrollo sindical:</i></p> <p>Desentendimiento del desarrollo sindical, No se implican, El porcentajes de jóvenes a filiados es muy bajo, No existe mucha perspectiva de desarrollo en el tema sindical, seguirá igual y No se afilian por voluntad, sino por necesidad.</p>

Esta ha sido la investigación del Grupo de Investigación PAIDI-SEJ-452, Investigación en Trabajo Social y Políticas Sociales, de la Universidad Pablo de Olavide sobre la realidad de la población joven en el sector de la hostelería y turismo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, cerrando la misma el día 16 de Noviembre de 2009.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ÁLVAREZ, M. y Otros (1991): La evaluación de los programas de orientación: evaluación del contexto y del diseño. *Revista de Investigación Educativa n° 9*.
- ALVIRA, F. (1991): *Metodología de la evaluación de programas*. Madrid. CIS.
- ÁLVAREZ, M. y Otros (1991): La evaluación de los programas de orientación: evaluación del contexto y del diseño. *Revista de Investigación Educativa n° 9*, (17).
- ANSÓ, J. C. y FANDOS, J. L. (1984): *Demanda cultural y Universidades Populares*. Zaragoza. Excmo. Ayuntamiento.27.
- ARBIZU, F. (1994): *La función docente del profesor universitario*. Bizkaia. Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- ARBIZU, F. (1994): *La función docente del profesor universitario*. Bizkaia. Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- BARDIN, L. (1996): *Análisis de contenido*. Madrid. AKAL.
- BASARAB, D. J. y ROOT, D. K. (1992): *The training evaluation process*. Boston. Kluwer Academic Publishers.
- BEATTY, P. T. (1981): The concept of need: proposal for a working definition. *Journal of the Community Development Society*, 12.
- BEEBY, C. E. (1977): The meaning of evaluation. En *Current Issues in Education: n° 4 Evaluation*. Wellington, New Zealand. Departament of Education.
- CANALETA I SAFONT, E. (2006): *Una aproximación a las causas del fracaso de la prevención de riesgos en hostelería: La importancia no asumida de la percepción de los trabajadores*. AIBIR: Revista de Antropología Iberoamericana. Vol.1. N° 3.
- CARBALLO, R. (1990): *Evaluación de un programa de formación ocupacional*. Madrid. Universidad Complutense.
- CHACÓN, F., BARRÓN, A. y LOZANO, M. T. (1989): Evaluación de necesidades. En A. González, F. Chacón y M. Martínez (Edts.). *Psicología comunitaria*. Madrid. Visor.

- COLOM, A.; SARRAMONA, J. y VÁZQUEZ, G. (1994): *Estrategias de formación en la empresa*. Madrid. Narcea.
- DELGADO, J. M. Y GUTIÉRREZ, J. (1994): *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid. Síntesis.
- DE SORTOJA, S.: *Jóvenes y negociación colectiva en Andalucía*. Escuela universitaria de Derecho de trabajo y de la seguridad social de la universidad de Huelva.
- DEKETELE, J. M. y Otros (1988): *Guide du formateur*. Université Bruxelles. De Boek.
- EDWARDS, W. y NEWMAN, J. R. (1982): *Multiattribute evaluation*. Sage Newbury Park.
- FERRÁNDEZ, A. (1992): La formación ocupacional en el marco de la formación de adultos: importancia de la formación de base. En A. FERRÁNDEZ (Dir.). *La formación ocupacional. Realidad y perspectivas*. Madrid. Diagrama.
- FERRÁNDEZ, A. (1993): Diseño y proceso de la evaluación de adultos. En A. FERRÁNDEZ; J. PEIRÓ Y J. M. PUENTE (Dirs.). *La evaluación en la educación de personas adultas*, Madrid. Diagrama.
- FORD, J. K. y NOE, R. E. (1987): *Self-assessed training needs: the effects of attitudes toward training, managerial level and function*. Personnel Psychology 40.
- GAIRÍN, J. (1987): Una introducción al estudio de las actitudes en educación. En VARIOS. *Temas actuales en educación. Panorámica y perspectivas*. Barcelona. PPU.
- GAIRÍN, J. (1995a): La detección de necesidades de formación. En *II Congreso Internacional de Formación Ocupacional*. Bellaterra (Barcelona) 14-17 de junio.
- GAIRÍN, J. (1995b): *Estudio de las necesidades de formación de los equipos directivos de los centros educativos*. Madrid. CIDE.
- GONZALEZ GUERRERO, E.I; LOPEZ RUBIO, J. (2004): *productividad y tamaño empresarial en la hostelería andaluza: una aproximación*. Cuadernos de Ciencias Económicas y Empresariales. Nº 46. 77-94.
- GUBA, E. Y LINCOLN, Y. (1981): *Effective evaluations*. San Francisco. Jossey-Bass.

- GUTIÉRREZ, A. (1985): *Administración y gestión de la educación, las funciones de la administración de la educación y la formación de administradores de la educación*. Studia Pedagógica.
- HEWTON, E. (1988): *School Focussed Staff Development*. London. The Falmer Press.
- KAUFFMAN, R. (1972): *Educational System Planning*. New Jersey. Prentice Hall.
- KAUFFMAN, R. (1981): Determining and diagnosing organizational needs. *Group and Organization Studies*, 6, 312-322.
- KAUFFMAN, R. (1982): *Identifying and solving problems: A system approach*. San Diego. University Associates.
- MARCHANTE MERA, A.J. y Otros (2002): *Educación y Salarios en la hostelería andaluza*. Boletín económico de Andalucía. Nº 31-32. 389-402.
- MARCHANTE MERA, A.J. y Otros (2004): *Desajuste educativo y movilidad laboral de los trabajadores de hostelería en Andalucía*. Revista de Estudios Regionales. Nº 69.57-88.
- MARISCAL GALEANO, A. (2003): *La formación turística en Andalucía: input para la mejora de la calidad del empleo turístico*. Cuadernos de Turismo. Nº12. 93-188.
- MILES Y HUBERMAN (1994, 2ª ED.). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. Newbury Park, CA: Sage.
- MORONEY, R. M. (1977): Needs assessment for human services. En W. F. Anderson y otros (Edts.). *Managing human services*. Washington. International City Management Association.
- NISBET, J. D. Y ENTWISTLE, N. J. (1980): *Métodos de investigación educativa*. Barcelona. Oikos-Tau.
- OLDROYD, D. y HALL, V. (1991): *Managing Staff Development*. London. Paul Chapman.
- RAMÍREZ, A. (2001): “La formulación de preguntas de cuestionario: elementos para su sistematización” en SARASOLA, J. L. (coord.). *Voluntarios. Habilidades*. Sevilla. Signatura Ediciones de Andalucía.

- RODRÍGUEZ, G. y Otros (1996): *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada. Aljibe
- RODRÍGUEZ GALLEGO, M. (2001): *Necesidades formativas de los alumnos de la Diplomatura de magisterio de la Comunidad Autónoma Andaluza en nuevas tecnologías de la información y comunicación*. Sevilla. Facultad de Ciencias de la Educación, tesis doctoral inédita.
- VV.AA (2003): *Programa de Formación para trabajar con jóvenes en situación de riesgo social*.
- VV.AA (2003): *Documentación del proyecto de creación de la Asociación Juvenil*. Secretaria de las políticas de Igualdad y Juventud
- VV.AA (2006): *Guía de Información sociolaboral para los/ las Jóvenes*. UGT-Andalucía. Secretaria de Igualdad y Juventud
- VV.AA (2007): *Juntos podemos contribuir a mejorar nuestras condiciones de trabajo*. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (Madrid)
- VV.AA (2007) *Empresarios para Andalucía*. Confederación de empresarios de Andalucía. Universidad Emprende '07. Consejería de innovación, ciencia y empresa. Junta de Andalucía,
- VV.AA (2008): *El estrés en los jóvenes. Claves para detectarlos y prevenirlo*. Comisión Ejecutiva Confederar de UGT.
- VV.AA (2008): *IV Edición Premio Progreso. Proyectos presentados en la versión de Igualdad, Juventud y Servicios Sociales. Fundación para el desarrollo de los pueblos de Andalucía Federación Andaluza de municipios y provincias*. Diputación de Jaén, Junta de Andalucía.
- VV.AA: *Bases para una política de Juventud. Consejo de Juventud en España*. (Madrid)
- VOCES LOPEZ, C. y Otros (2006): *Una nueva escala para la evaluación de la calidad de los servicios de hostelería*. Psicothema. Vol.18.Nº 1. 135-142.

# **ANEXO I**



Doctores:

Dr. José Luís Malagón Bernal

Dr. José Luís Sarasola Sánchez-Serrano

Dr. Evaristo Barrera Algarín

**Estimado Sr./a :**

**Un grupo de profesores/as y colaboradoras/es de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, adscrito al Grupo de Investigación PAIDI-SEJ-452 , estamos realizando una investigación denominada : SITUACION LABORAL ACTUAL DE LOS/AS JÓVENESANDALUCES DEL SECTOR DE LA HOSTELERIA Y EL TURISMO, para determinar la situación de este colectivo. Por esta razón le agradeceríamos que, si es empresario/a, trabajador/a entre 16-36 años profesional de la Hostelería y Turismo, tuviese la amabilidad de responder con el máximo interés el cuestionario ANONIMO que se les envía. Los resultados se utilizarán para conocer mejor la situación, resolver problemas y establecer estrategias de cambios.**

**La información que nos brinde, sin lugar a dudas, nos será de gran utilidad, de ahí la importancia que tiene el responder con la máxima sinceridad posible, y de la mejor manera que estime.**

**En caso de necesitar alguna aclaración en horario de 10 a 15 durante el mes de julio y agosto pueden llamar al 615399577, o solicitar información/aclaración en [jlsarsan@upo.es](mailto:jlsarsan@upo.es)**

**Con el cuestionario se adjunta un sobre franqueado , con el fin de que tan solo depositen dicho cuestionario, dentro del sobre, cerrando éste y depositándolo en le buzón más próximo.**

**Por último darle las gracias por su inestimable colaboración, rogándole nos perdone por las molestias que pudiéramos causarles y por el tiempo que nos dispensan.**

Marca con una **X** aquella respuesta que creas conveniente.

**A. Datos de la empresa**

<b>Datos de la empresa</b>	
Nombre o Razón Social de la Empresa	
Persona de contacto	
Dirección	
Teléfono	
Email	

<b>Nº de trabajadores/as de la empresa</b>	
Entre 0-5	
Entre 6-19	
Entre 20-50	
Entre 21-100	
Mas de 100	

Actividad de la empresa	
Hotel y alojamientos similares	
Alojamientos turísticos y otros alojamientos de corta estancia	
Camping y aparcamientos para caravanas	
Otros alojamientos	
Servicios de comidas y bebidas	
Restaurantes y puestos de comidas	
Provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas	
Establecimiento de bebidas	

Otros \_\_\_\_\_

**B. Datos del trabajador/a**

Edad del trabajador/a	
Entre 16-20	
Entre 21 y 30 años	
Entre 31 y 35 años	

Sexo	
Mujer	
Hombre	

<b>Estado civil</b>	
Soltero/a	
Casado/a	
Pareja de Hecho	
Viudo/a, separado/a, divorciado/a	
Otros	

<b>Nacionalidad</b>	
Española	
Ciudadano/a de Unión Europea /EEE	
Ciudadano/a no Unión Europea	
Señale país de procedencia	_____ -

<b>Estudios</b>	
Estudios primarios sin finalizar	
BUP. Bachiller Superior. COU	
Titulado Universitario 1 ciclo o Diplomado	
Titulado Universitario 2 ciclo o Licenciado	
Titulado Universitario 3 ciclo o Doctorado	
Otras titulaciones	
Titulado como Técnico	
Titulado como Técnico Superior	
Certificado de estudios primarios. EGB sin título. Bachiller elemental	

Graduado Escolar. Bachillerato elemental con reválida	
FP1 Grado. Técnico Auxiliar. Oficialía Industrial	
FP2 Maestría Industrial	

Señale una o varias opciones:

<b>¿En qué tipo de vivienda reside?</b>	
Propia	
Familiar	
Habitual	
Temporal	
Alquiler	
Otro tipo de vivienda	

<b>¿Tiene algún tipo de carga familiar?</b>	
Hijos menores	
Otros Familiares (padres, abuelos, ...)	
Persona con discapacidad	
No	

Otros: \_\_\_\_\_

	SI	NO
¿Realiza o ha realizado algún tipo de formación relacionada con el sector de la hostelería y turismo?		
¿Cree que la oferta formativa en general se adapta a las necesidades de los trabajadores/as?		
¿Para el correcto desempeño de las tareas en su puesto de trabajo, cree que tiene necesidades formativas?		
En caso afirmativo de qué tipo:		
Necesito hablar o perfeccionar otro idioma		
Necesito mejorar mis competencias en el manejo de las Nuevas tecnologías		
Necesito ampliar mis habilidades sociales y de comunicación (Atención al cliente, etc.)		
Necesito aumentar mi cualificación profesional en técnicas específicas de la ocupación		
Necesito ampliar mis conocimientos en gestión empresarial		

Otros (señale sus necesidades formativas): \_\_\_\_\_

<b>Estudios / Vida Laboral</b>	SI	NO
¿Estudia al tiempo que trabaja?		
¿Está satisfecho/a con el desempeño de su ocupación o la considera una "simple" fuente de ingresos "temporal"?		
¿Trabaja en otras actividades económicas?		

¿Podría señalar la actividad o actividades?: \_\_\_\_\_

<b>Experiencia laboral</b>	SI	NO
¿Ha trabajado anteriormente?		
En caso afirmativo, ¿Ha trabajado en el sector Hostelería y Turismo?		

<b>¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector Hostelería y Turismo?</b>	
Menos de 1 año	
Entre 1 año y 3 años	
Entre 3 y 6 años	
Más de 6 años	

Señale una o varias opciones:

<b>¿En qué tipo de vivienda reside?</b>	
Propia	
Familiar	
Habitual	
Temporal	
Alquiler	
Otro tipo de vivienda	

<b>¿Tiene algún tipo de carga familiar?</b>	
Hijos menores	
Otros Familiares (padres, abuelos, ...)	
Persona con discapacidad	
No	

Otros: \_\_\_\_\_

<b>¿Cómo accedió a su puesto de trabajo?</b>	
--	--

Medios propios, redes sociales (amigos, familiares, etc.)	
Recursos públicos: SAE, Andalucía Orienta, ...	
ETT	
Medios de comunicación: Internet, prensa, ...	

Otros: \_\_\_\_\_

Su salario es:	SI	NO
Menor al salario mínimo interprofesional		
Mayor al salario mínimo interprofesional		

¿Qué tipo de contrato tiene?	
Tiempo Indefinido	
Tiempo determinado	
Tiempo parcial	
Tiempo completo	

En caso de tiempo determinado:	
Menos a 3 meses	
Mayor a 3 meses y menos de 1 año	
Mayor a 1 año	



<b>Puntúe del 1 al 5: movilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Estaría dispuesto/a a trabajar fuera de la provincia donde reside?					
¿Estaría dispuesto/a a trabajar fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía?					
¿Estaría dispuesto/a a trabajar fuera de España?					

<b>Conteste si o no</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Conoce las ayudas públicas para el apoyo a la movilidad laboral?		
¿Tiene o tendría apoyo social (ámbito cercano, familia, amigos, etc.) para trasladarte a otra ciudad para trabajar?		
¿Crees que estar dispuesto a aceptar un puesto de trabajo fuera de tu lugar de residencia habitual te ofrecerá mayores posibilidades laborales?		

<b>Puntúe del 1 al 5: Nivel de satisfacción /perspectivas de futuro</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Está satisfecho/a con horario y jornada laboral					
Su sueldo lo considera proporcional al desempeño de su actividad					
El sector de la hostelería y turismo le ofrece la suficiente flexibilidad horaria para conciliar con otro tipo de actividad/es					
Está satisfecho/a con el ambiente de trabajo (condiciones medioambientales, recursos materiales, etc.)					
¿Tiene posibilidades de promocionar en la empresa que trabaja?					
La empresa le facilita oportunidades de formación poniendo en "valor" su capital humano					
Trabaja en condiciones ambientales óptimas					
La empresa se rige según normas básicas de Prevención de Riesgos Laborales					
Le gustaría cambiar de sector de actividad					

Le gustaría cambiar de perfil profesional dentro del mismo sector de actividad					
En el desarrollo de su ocupación está muy motivado					

Planes de carrera	SI	NO
¿Desearía continuar su carrera profesional en el sector de la hostelería y turismo?		
¿Se esfuerza por mejorar su cualificación profesional en el sector de la hostelería y turismo?		
Actualmente, ¿está buscando ofertas de empleo en sectores diferentes al de la hostelería y turismo?		
En caso de estar buscando ofertas en otros sectores, ¿están relacionados con su formación y/o cualificación profesional?		

La percepción que en la sociedad existe hacia su colectivo es:	
Muy positiva	
Positiva	
Negativa	
Muy negativa	

¿Cuál de las siguientes categorías profesionales son más valoradas en su sector? (puede marcar hasta 3)	
Jefe/a de cocina.	
2.º Jefe/a de cocina.	
Jefe/a de «catering».	
Jefe/a de partida.	
Cocinero/a.	

Repostero/a.	
Ayudante de cocina.	
Auxiliar de cocina.	
Jefe/a de restaurante o sala.	
Segundo/a jefe/a de restaurante o sala.	
Jefe/a de Sector.	
Camarero/a.	
«Barman»/«Barwoman».	
Sumiller/a.	
Ayudante camarero/a.	

<b>Grado de satisfacción con su puesto de trabajo</b>	
Muy satisfecho/a	
Satisfecho/a	
Poco satisfecho/a	
Nada satisfecho/a	

**C. Análisis sindical**

<b>¿Conoce el contenido del Estatuto de los Trabajadores/as?</b>	
Bastante	
Algo	
Nada	

<b>¿Dispone de él?</b>	
Si	
No	

<b>¿Conoce el Convenio Colectivo de aplicación de su empresa?</b>	
Bastante	
Algo	
Nada	

<b>¿Dispone de él?</b>	
Si	
No	

<b>¿Existe representación legal de los trabajadores en su empresa?</b>	
Si	
No	
No lo se	

<b>En caso afirmativo, ¿ha acudido a la representación legal de los trabajadores en su empresa para aclarar dudas o resolver algún conflicto?</b>	
Siempre	
Alguna vez	

Nunca	
-------	--

**Observaciones. En este apartado puede nombrar aquellas sugerencias en cuanto a la situación laboral de los jóvenes en el sector de la hostelería y turismo que no queden recogidas en este cuestionario. GRACIAS POR SU APORTACIÓN**