

MEGDSRT/2017/6

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Departamento de Políticas Sectoriales

Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable ¹

Ginebra, 2017

OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO, GINEBRA

¹ Estas pautas se someterán a la 331.^a reunión del Consejo de Administración (octubre-noviembre de 2017).

Índice

	<i>Página</i>
Abreviaturas y siglas	v
Introducción	1
1. Alcance de las pautas	2
1.1. Objetivos de las pautas	2
1.2. Usuarios previstos.....	3
1.3. Definición	3
2. Tendencias y evolución del empleo en el turismo	4
3. Diseño y puesta en práctica de políticas de turismo sostenible que creen empleo pleno y productivo y trabajo decente para todos.....	6
3.1. Promoción del empleo pleno y productivo en el sector del turismo.....	8
3.2. Promoción de empresas sostenibles en el sector del turismo.....	8
3.2.1. Promover el empleo de los jóvenes en el sector del turismo	10
3.2.2. Facilitar la transición desde la economía informal a la economía formal	11
3.2.3. Formas atípicas de empleo	12
3.3. Invertir en el desarrollo de los recursos humanos de la fuerza de trabajo del turismo	13
3.4. Aplicación de las normas internacionales del trabajo y control del cumplimiento de la legislación	17
3.4.1. Promover la igualdad y la no discriminación	17
3.4.2. Eliminar el trabajo forzoso y el trabajo infantil: cumplimiento de los requisitos	18
3.4.3. Garantizar el derecho a la libertad sindical y de asociación y a la negociación colectiva.....	20
3.5. Fortalecimiento de la protección de los trabajadores.....	20
3.5.1. Seguridad social.....	21
3.5.2. Protección de la maternidad	22
3.5.3. Condiciones de trabajo	23
3.6. Promover un diálogo social eficaz	26
Anexo	29
Bibliografía.....	31

Abreviaturas y siglas

EFTP	Enseñanza y formación técnica y profesional
OCDE	Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIT	Organización Internacional del Trabajo/Oficina Internacional del Trabajo
OMT	Organización Mundial del Turismo
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
SST	seguridad y salud en el trabajo

Introducción

1. El turismo es un motor importante del desarrollo socioeconómico inclusivo, que tiene un potencial considerable para estimular la creación de empresas y de empleos y facilitar el desarrollo de infraestructuras y servicios públicos. El turismo contribuye directa e indirectamente a la creación de empleo, en particular para las mujeres y los jóvenes, al tiempo que favorece el crecimiento gracias a la actividad de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas. En los últimos decenios, el turismo ha crecido y se ha diversificado de forma continua, convirtiéndose en uno de los sectores más grandes, dinámicos y resilientes de la economía mundial. Sin embargo, la función que desempeña en la generación de empleo y en el desarrollo de las empresas es a menudo subestimada e ignorada en las políticas y estrategias de desarrollo turístico. Además, en lo que atañe al trabajo decente, el sector del turismo se ve confrontado a problemas que habrán de ser resueltos si se quiere aprovechar al máximo su potencial de desarrollo económico y creación de empleo.
2. El turismo está firmemente posicionado en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Su importancia como motor de la creación de empleo y de la promoción del desarrollo económico, la cultura y los productos a nivel local se ha señalado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, 12 y 14, que incluyen metas específicas relativas al turismo. El papel del turismo como «vehículo para la creación de empleo, el crecimiento económico y el desarrollo» también ha sido reconocido por el G-20 (agrupación de las 20 principales economías del mundo). En sus declaraciones divulgadas desde 2010, los Ministros de Turismo del G-20 han venido reafirmando el compromiso asumido por los países de esta agrupación en el sentido de impulsar iniciativas que fomenten la creación de más y mejores empleos en el sector turístico. Por otra parte, la Asamblea General de las Naciones Unidas ha reconocido, tal como figura en el documento final titulado *El futuro que queremos*, que el turismo es un contribuyente importante al desarrollo sostenible, mientras que el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) lo ha señalado como uno de los sectores que podrían liderar la transición hacia la economía verde.
3. En el curso de los últimos decenios, los gobiernos, los interlocutores sociales y otras partes interesadas en el turismo han mostrado un interés creciente por contribuir al desarrollo de un sector turístico próspero y sostenible y multiplicado sus esfuerzos en esa perspectiva. Concretamente, han impulsado diversas iniciativas encaminadas a asegurar la creación de un entorno empresarial propicio que atraiga la inversión y apoye el desarrollo empresarial, a mejorar las condiciones laborales y la protección de la fuerza de trabajo, mediante la creación de un entorno que permita a los trabajadores ejercer sus derechos fundamentales en el trabajo, y a definir claramente las diferentes funciones que incumben a las partes interesadas en el turismo, tales como los reguladores gubernamentales, las cámaras de comercio, los institutos de capacitación o las organizaciones de gestión de la actividad turística.
4. Las pautas que se describen en estas páginas se han concebido para apoyar a los mandantes de la OIT y otras partes interesadas que intervienen en el diseño y la puesta en práctica de las iniciativas que tienen por objeto promover el trabajo decente y el empleo pleno y productivo en el sector turístico, para potenciar así su sostenibilidad y contribuir al logro de los ODS. En consecuencia, están destinadas a ser utilizadas por todos quienes se dedican a promover el empleo pleno y productivo y el trabajo decente en el sector del turismo a nivel internacional, nacional, regional, local y de empresa, con inclusión de los gobiernos, los responsables de las políticas, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, las organizaciones intergubernamentales y las organizaciones no gubernamentales.
5. A los fines de las presentes pautas, el término «turismo» se utiliza como sinónimo del sector de la hotelería, la restauración y el turismo, el cual comprende las actividades de alojamiento

(en hoteles, pensiones, moteles, campamentos turísticos y centros vacacionales), de alimentación y entretenimiento (en restaurantes, bares, cafeterías, pubs, salas de fiestas y otros establecimientos similares, así como en entidades que ofrecen comidas y refrigerios en hospitales, comedores de fábricas y oficinas, escuelas, aeronaves y buques), de gestión de viajes y actividades para viajeros (por las agencias de viajes y servicios de guías turísticos, las oficinas de información turística y los centros de congresos y exposiciones), y de atracciones turísticas (en parques nacionales, museos e instalaciones afines). El sector incluye tanto los servicios prestados a los viajeros como los servicios prestados a las personas residentes (OIT, 1980, 2001).

6. El presente volumen se compone de tres capítulos y un anexo. En el capítulo 1 se explica el alcance de las pautas, lo que comprende sus objetivos, los usuarios previstos, las definiciones y el campo de aplicación. En el capítulo 2 se destacan las tendencias del empleo en el sector y la evolución reciente del turismo. En el capítulo 3 se proponen medidas aplicables en el sector a los efectos del diseño y la puesta en práctica de políticas de turismo sostenible. El capítulo incluye secciones sobre la promoción del empleo pleno y productivo en el sector turístico, el fomento de las empresas de turismo sostenible, las inversiones en el desarrollo de los recursos humanos de la fuerza de trabajo turística, la aplicación de las normas internacionales del trabajo y el cumplimiento de la legislación y las normativas, el fortalecimiento de la protección de los trabajadores y el fomento de un diálogo social eficaz. Por último, en el anexo se presenta una recopilación no exhaustiva de las normas, las declaraciones y otros documentos internacionales que revisten interés para la industria del turismo.

1. Alcance de las pautas

1.1. Objetivos de las pautas

7. En estas pautas se definen los principios comunes y el marco de políticas que deberían guiar las acciones encaminadas a lograr un trabajo decente y un turismo socialmente responsable, así como empleos plenos y productivos en la industria del turismo, promoviendo de esta manera su sostenibilidad y contribuyendo a la realización de los ODS. Por consiguiente, deberían servir como herramienta de referencia para los mandantes de la OIT y otras partes interesadas en el turismo, respaldando sus esfuerzos orientados a superar los problemas y aprovechar las oportunidades en el ámbito laboral, en aras del desarrollo sostenible del sector turístico.
8. Entre otros documentos, las pautas se sustentan en principios derivados de:
 - la Declaración de Filadelfia de la OIT (1944);
 - la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998);
 - la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008);
 - la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales) (adoptada en 1977 y revisada en 2000, 2006 y tal vez en 2017);
 - los convenios y recomendaciones pertinentes de la OIT, como el Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172), y la Recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 179);

-
- las resoluciones y conclusiones pertinentes adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo;
 - el Programa de Trabajo Decente;
 - los principios y buenas prácticas descritos en los ODS y los documentos de política aplicables específicamente al sector turístico, como el Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, las Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y otros documentos;
 - los puntos de consenso adoptados en el Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo, y sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo (23 y 24 de noviembre de 2010);
 - los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas;
 - el Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169) de la OIT.

1.2. Usuarios previstos

9. Las pautas están destinadas a ser utilizadas por las personas y entidades que participan en la formulación y la aplicación de políticas e intervenciones en el sector del turismo, en los ámbitos internacional, nacional, regional, local y de empresa, como por ejemplo:
 - a) autoridades gubernamentales en todos los niveles;
 - b) empleadores del sector turístico y organizaciones que los representan;
 - c) trabajadores del sector turístico y las organizaciones que los representan;
 - d) cooperativas, organizaciones de comunidades rurales, locales y étnicas, y pueblos indígenas y tribales que operan en el sector del turismo;
 - e) organizaciones de comunidades rurales, locales y étnicas, y pueblos indígenas y tribales que participan en el sector del turismo;
 - f) instituciones de enseñanza y de formación profesional para el personal del turismo;
 - g) organizaciones intergubernamentales, organizaciones no gubernamentales e instituciones de investigación relacionadas con el sector turístico.

1.3. Definición

10. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), *turismo sostenible* se define como «el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas». A los fines de las presentes pautas, el término «turismo sostenible» abarca el concepto de «turismo socialmente responsable». Por consiguiente, el turismo sostenible debería: generar prosperidad y trabajo decente; promover la comprensión de los problemas medioambientales; contribuir a conservar y proteger el entorno natural; respetar la vida silvestre, la flora, la biodiversidad, los ecosistemas y la

diversidad cultural; mejorar el bienestar y los medios de subsistencia de las comunidades locales mediante el apoyo a las economías locales y al medio ambiente humano y natural en su conjunto (Naciones Unidas, 2012); y lograr la viabilidad y la competitividad de los destinos turísticos y las empresas, a fin de que puedan prosperar y generar beneficios a largo plazo. La justicia social, el trabajo decente, la igualdad de género, el desarrollo económico y la integridad ambiental están en el corazón mismo del turismo sostenible.

2. Tendencias y evolución del empleo en el turismo

- 11.** La industria del turismo ha crecido significativamente durante los últimos decenios y es hoy uno de los sectores económicos más dinámicos y de más rápido desarrollo a nivel mundial. Los viajes y el turismo representan casi el 10 por ciento del producto interior bruto (PIB) mundial, con una cifra de negocios total de 7,2 billones de dólares de los Estados Unidos (OMT, 2016; Consejo Mundial de Viajes y Turismo, 2016). El turismo es una fuente importante de empleo debido al alto índice de utilización (o intensidad) de mano de obra que caracteriza sus operaciones y al gran efecto multiplicador que tiene sobre el empleo en otros sectores conexos. En 2015, los viajes y el turismo en general crearon (directa e indirectamente) 284 millones de puestos de trabajo, y se prevé que ese volumen se eleve a 370 millones de puestos de trabajo en 2026. Se ha estimado que un empleo en el sector turístico propiamente dicho crea cerca de un empleo y medio adicional o indirecto en sectores relacionados con el turismo, como, por ejemplo, el transporte, el suministro de alimentos y bebidas, la artesanía y la preservación de los bienes culturales y naturales. El sector del turismo en su conjunto aporta uno de cada 11 puestos de trabajo (directos e indirectos) en el mundo.
- 12.** Se estima que en todo el mundo hay más de 250 cadenas hoteleras, las mayores de las cuales cuentan con carteras de más de 6 000 hoteles cada una, con una plantilla total de unos 150 000 trabajadores repartidos en cerca de 100 países (OIT, 2015a). En el subsector de la hotelería y la restauración, que se caracteriza por su diversidad y fragmentación, el 20 por ciento de la mano de obra está empleada por empresas multinacionales y el 80 por ciento por pymes (OIT, 2010a, 2015a y 2015b). Las cadenas multinacionales han evolucionado en los últimos decenios. Hoy en día, muchas de ellas desarrollan sus actividades a través de identidades de marca, que canalizan sus diversas ofertas de productos hacia el cliente. En los últimos años, el número de operadores propietarios ha disminuido, y muchas compañías hoteleras multinacionales han abandonado progresivamente el modelo basado en la posesión de los bienes inmuebles que ocupan (en propiedad o en arrendamiento) para adoptar otros modelos de negocios basados en el pago de honorarios o cánones, en el marco de contratos de gestión y de franquicias. Entre las cadenas hoteleras más grandes, menos del 10 por ciento son hoy operadas por los propietarios mismos (OIT, 2015a).
- 13.** El sector del turismo no sólo es relativamente intensivo en mano de obra. En muchos países también emplea a más mujeres y jóvenes que la mayoría de los demás sectores. A nivel mundial, la mayoría de sus trabajadores tienen menos de 35 años de edad, la mitad de los cuales tienen 25 años o menos, si bien está surgiendo un grupo de trabajadores de mayor edad en el sector. Por su parte, las mujeres representan entre el 60 y el 70 por ciento de la fuerza de trabajo turística en todo el mundo (OIT, 2013a). Los trabajadores migrantes también constituyen una gran proporción de los trabajadores de este sector.
- 14.** El hecho de que las pymes, y también grandes actores económicos como las cadenas hoteleras y los operadores turísticos, se abastezcan de productos y servicios en el mercado local puede mejorar los medios de vida de las comunidades locales y asegurar que los países de destino de los visitantes se beneficien del efecto multiplicador que tiene el funcionamiento de las cadenas de suministro turístico. Cuando la oferta turística reviste modalidades ambientalmente sostenibles, el turismo garantiza que los recursos naturales locales no sean explotados hasta el agotamiento y mantiene actividades económicas a largo plazo en las

comunidades locales y las localidades vecinas. Las empresas turísticas constituyen una importante fuente de innovación y diversificación económica y contribuyen a dar cuerpo al desarrollo de los países de destino, en particular mediante la adquisición de bienes e insumos de servicios en el mercado interior y la intensificación de los flujos de inversión. El sector puede beneficiar indirectamente a la economía al estimular el gasto público en infraestructuras. Así, pues, el turismo tiene la capacidad de mejorar las condiciones de vida, promover la inclusión social y reducir la pobreza. Además, al favorecer el contacto entre personas de diversos orígenes y celebrar las tradiciones, el turismo promueve valores comunes y apoya la preservación del patrimonio cultural y de los entornos naturales.

- 15.** El turismo es un sector de servicios competitivo y en rápida evolución, que requiere adaptabilidad a las tendencias y la demanda del mercado. Las repercusiones de las nuevas tecnologías y las redes sociales, así como la función de los motores de búsqueda y la aparición de servicios de turismo privado a través de plataformas digitales (para transporte, alojamiento, restaurantes, etc.) han potenciado, ante la falta de legislación, el carácter informal del sector y menoscabado los valores del trabajo decente. Las nuevas modalidades y plataformas pueden entonces requerir el establecimiento de nuevos marcos jurídicos. Las actuales tendencias sociales y demográficas, el cambio climático y los desastres naturales, así como la evolución actual de los valores de la sociedad y de las percepciones y hábitos de los consumidores favorecen el auge de nuevas tendencias y productos.
- 16.** Aun cuando el sector cuenta hoy con una fuerza de trabajo joven, los cambios demográficos permiten augurar que en el futuro dicha fuerza de trabajo será multigeneracional. Los clientes de hoy en día se interesan cada vez más por productos y servicios que respeten las culturas locales y protejan el medio ambiente y la biodiversidad. Se están extendiendo el turismo no tradicional y el turismo de pequeña escala, en contraste con el turismo masivo tradicional. Entre las nuevas modalidades se incluyen el turismo de aventura, el turismo cultural, el ecoturismo, el agroturismo, el turismo médico y el turismo de bienestar, que se apoyan en nuevas tecnologías y plataformas de alojamiento en demanda creciente, las compañías de transporte de bajo costo, las reservas directas en línea y los viajes multigeneracionales. Esta situación debería gestionarse y regularse para evitar efectos no deseados en las iniciativas en aras del trabajo decente y el turismo sostenible.
- 17.** A pesar del potencial del turismo como vehículo de promoción del crecimiento y el empleo, es necesario abordar los problemas que se plantean en el sector por lo que se refiere al trabajo decente. La alta incidencia de las modalidades informales de trabajo es un obstáculo importante al fomento del trabajo decente en el turismo. Los trabajadores poco cualificados y los trabajadores sin cualificación se encuentran a menudo en los puestos de trabajo más vulnerables, con una mayor probabilidad de experimentar malas condiciones de trabajo, la desigualdad de oportunidades y de trato, la violencia, la explotación, el estrés y el acoso sexual. Por otra parte, algunos puestos de trabajo del sector se caracterizan por los bajos salarios, las jornadas de trabajo prolongadas, una elevada tasa de rotación y una protección social limitada. El trabajo por turnos y el trabajo nocturno, la estacionalidad del empleo, el empleo temporal, el empleo a tiempo parcial, así como otras formas atípicas de empleo, que se acompañan de un aumento de la externalización y la subcontratación, son frecuentes en el turismo. Al igual que las fluctuaciones estacionales, la competencia, la flexibilidad y el cambio tecnológico también influyen en las modalidades de empleo del sector y pueden incidir en su tasa de sindicación y en la capacidad de fortalecimiento de las relaciones entre empleadores y trabajadores. Las formas atípicas de empleo pueden ser beneficiosas tanto para los empleadores como para los trabajadores, a condición de que puedan adaptarse a las necesidades de flexibilidad de las empresas y, al mismo tiempo, proporcionar a los trabajadores un empleo decente que les permita alcanzar un equilibrio adecuado entre las responsabilidades laborales y las responsabilidades personales. También pueden ser un mecanismo útil para captar trabajadores y conservarlos, así como para aprovechar más rápidamente las competencias y la experiencia de algunos trabajadores presentes en el mercado de trabajo (OIT, 2015c). En cambio, también pueden plantear problemas en cuanto

al trabajo decente, como la insuficiencia de la cobertura de la seguridad social, un bajo nivel salarial, la desigualdad del ingreso y la existencia de condiciones de trabajo deficientes.

18. Debido a la importante segregación horizontal y vertical en las ocupaciones, las desigualdades relacionadas con el género son frecuentes en el sector. Las mujeres suelen estar sobrerrepresentadas en los segmentos menos cualificados y remunerados, como las ocupaciones en los ámbitos de la limpieza y del contacto con los clientes, y las mujeres poco cualificadas o no cualificadas suelen ocupar los puestos de trabajo más vulnerables. En cambio, están subrepresentadas en los trabajos de cocina cualificados y en áreas como los servicios técnicos y de seguridad, y desaventajadas por lo que se refiere al acceso a altos cargos especializados y de gestión. Las mujeres son también segregadas en cuanto al acceso a la educación y la formación profesional y, en promedio, ganan menos que los hombres pese a tener cualificaciones similares. En el sector del turismo hay algunos obstáculos suplementarios para conciliar las responsabilidades laborales y las responsabilidades familiares de las mujeres y los hombres, debido a las características de la organización del trabajo y a cuestiones estructurales. Entre estos obstáculos figura un ciclo de demanda muy variable, con horarios de trabajo irregulares, empleo a tiempo parcial y turnos de trabajo impredecibles.
19. La fragmentación de las tareas en los hoteles y restaurantes redundante en la existencia de diferencias de rendimiento y competencias laborales. Las cadenas hoteleras y de restaurantes más grandes invierten en el desarrollo de los recursos humanos, que incluye la formación interna y en el puesto de trabajo, mientras que las pymes suelen carecer de la capacidad necesaria para impartir formación y en consecuencia son más dependientes de los sistemas nacionales o locales de formación profesional para satisfacer sus necesidades de formación. Sin embargo, las cadenas hoteleras y de restaurantes también pueden tener dificultades para mantener un enfoque coherente de la práctica de los recursos humanos y las relaciones laborales, debido a su tamaño y a los modelos de negocio que aplican, como la franquicia, la gestión del negocio o el arrendamiento.
20. La promoción del empleo pleno y productivo y el trabajo decente en el turismo, incluso mediante el desarrollo de empresas sostenibles, la mejora de las condiciones de trabajo y la productividad, el fomento de la satisfacción en el trabajo y la motivación de los trabajadores, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, pueden tener un importante impacto positivo en la sostenibilidad de la industria. Un sector turístico exitoso y sostenible también requiere un diálogo social eficiente y un desarrollo adecuado de las competencias laborales, lo que supone contar con una formación específica, en particular para las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes, lo que también permitirá que las empresas mejoren la comercialización de sus productos y servicios.
21. Los gobiernos, las organizaciones de empleadores y de trabajadores tienen un papel importante que desempeñar en el establecimiento y aplicación de políticas e intervenciones coherentes en materia de turismo, que promuevan el trabajo decente, la reducción de la pobreza, el desarrollo económico local y la protección de los recursos naturales y que refuercen la cohesión social y la identidad en las localidades de acogida.

3. Diseño y puesta en práctica de políticas de turismo sostenible que creen empleo pleno y productivo y trabajo decente para todos

22. El turismo sostenible es un importante motor del crecimiento económico inclusivo y de la creación de empleo decente, que puede tener un impacto positivo en la generación de ingresos y la educación y, por tanto, en la lucha contra la pobreza y el hambre. Asimismo, puede contribuir directamente al logro de los ODS acordados por la comunidad internacional.

-
- 23.** La inclusión del turismo en los ODS 8, 12 y 14 pone de relieve la capacidad que este sector tiene para contribuir a la creación de empleo y al desarrollo económico y social. Las metas 8.9 («Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales»), 12.b («Elaborar y aplicar instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales») y 14.7 («Para 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados reciben del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo») reafirman la atención prioritaria que los países han de prestar al empleo pleno y productivo, el trabajo decente y la sostenibilidad a la hora de elaborar y poner en práctica sus políticas y estrategias sobre turismo.
- 24.** Por consiguiente, los gobiernos deberían diseñar, promover y aplicar políticas y estrategias holísticas sobre el desarrollo de un turismo sostenible, desde el nivel nacional hasta el nivel local, en asociación con los interlocutores sociales y otras partes interesadas de los sectores público y privado, con inclusión de las comunidades de acogida en las localidades del destino turístico.
- 25.** Dichas políticas y estrategias han de apoyarse en sólidos cimientos económicos y medioambientales y tener como elemento central la promoción del empleo pleno y productivo y el trabajo decente. Al mismo tiempo, deberían orientarse a maximizar los beneficios del turismo para las comunidades de acogida, minimizando a la vez sus impactos negativos. El turismo sostenible puede ser una herramienta importante para sustentar la protección y/o conservación del medio ambiente y el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad.
- 26.** Habida cuenta del importante papel que desempeñan las mujeres en las empresas turísticas, debería ser prioritario integrar las cuestiones de género en las políticas y las intervenciones sobre el turismo, lo que comprende la elaboración de un marco jurídico para el desarrollo de las actividades empresariales que tenga en cuenta las cuestiones de género, y el establecimiento de mecanismos para prevenir y superar todas las formas de discriminación en el sector, en el que las mujeres participen plenamente.
- 27.** Las políticas, estrategias y programas sobre turismo sostenible deberían tener por objeto:
- a) contribuir al fomento del empleo pleno y productivo y del trabajo decente para todos, entre otras cosas alentando al sector turístico y sus cadenas de suministro a abastecerse en los mercados locales; promover la apropiación de esta actividad por las fuerzas económicas locales; apoyar la creación de empleos en las comunidades locales y rurales; solventar los actuales déficits de trabajo decente en el sector, prestando especial atención a las personas y los grupos susceptibles de sufrir discriminación;
 - b) contribuir al logro de los ODS, y en particular de las metas 8.9, 12.b y 14.7, inclusive mediante la promoción de los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la seguridad y la salud en el trabajo, y otras normas internacionales del trabajo pertinentes al turismo;
 - c) promover la preservación del medio ambiente social y natural de los destinos turísticos (por ejemplo, en el marco de megaproyectos, como los eventos deportivos) y conservar los bienes turísticos, incluido el patrimonio cultural, los ecosistemas y los recursos naturales, con el fin de potenciar la resiliencia de los países, los medios ambientes y las economías ante las vulnerabilidades y choques económicos y ambientales que, de otro modo, llevan a la inseguridad y la agitación social;

-
- d) fortalecer los vínculos entre las políticas en materia de turismo y de comercio, a fin de mejorar el acceso de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (mipymes) a los mercados locales, regionales e internacionales;
 - e) mejorar o instituir la recopilación de estadísticas del mercado de trabajo en lo relativo al turismo, desglosadas por edad, sexo, ocupación y situación en el empleo, y zona (urbana o rural), inclusive para la planificación de las necesidades futuras en materia de competencias laborales;
 - f) incluir mecanismos innovadores de seguimiento y evaluación de las políticas turísticas, que evalúen los avances en la promoción del empleo pleno y productivo y el trabajo decente;
 - g) De conformidad con las conclusiones convenidas en el Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo, organizado por la OIT en 2010, los gobiernos deberían garantizar que el marco jurídico y los mecanismos para su cumplimiento promuevan la adhesión a las normas sobre trabajo decente del sector y que todas las formas de alojamiento sean tratadas en forma equitativa en lo que se refiere al cumplimiento de la reglamentación y la legislación aplicables relativas al trabajo, a la seguridad y al comercio y la fiscalidad.

3.1. Promoción del empleo pleno y productivo en el sector del turismo

- 28. Como se indica en el capítulo 2, el turismo es una importante fuente de empleo para las mujeres, los jóvenes y, de forma creciente, los trabajadores migrantes, que a menudo encuentran ocupación en empleos a tiempo parcial, estacional u ocasional. Por ello, debería perseguirse la promoción del empleo pleno y productivo en el sector del turismo.
- 29. Las intervenciones de fomento del empleo, en particular la promoción de un entorno propicio para las empresas sostenibles, el desarrollo de las competencias laborales, la promoción del empleo de los jóvenes, en particular para las mujeres jóvenes, y las medidas que facilitan la transición de los trabajadores y las unidades económicas desde la economía informal hacia la economía formal, son esenciales para encauzar el potencial de generación de empleo de la industria turística.

3.2. Promoción de empresas sostenibles en el sector del turismo

- 30. Las empresas turísticas son una fuente importante de empleo e innovación. Alrededor de la mitad de la fuerza laboral del turismo está empleada en mipymes de menos de diez personas, mientras que cerca de tres cuartos trabajan en empresas que emplean a menos de 50 personas. Aun cuando las dificultades a que se ven confrontadas las mipymes varían considerablemente en función de los contextos nacionales y las características empresariales, hay un cierto número de limitaciones que las afectan a todas sin distinción, como el acceso a la financiación, las regulaciones aplicables a las empresas y la insuficiencia de las competencias laborales, incluso en el sector turístico.
- 31. Las empresas multinacionales tienen un gran potencial de creación de empleo en el sector del turismo, especialmente en las cadenas de suministro, pero también a través de la inversión extranjera directa. Con el fin de ser más sostenibles, muchas empresas multinacionales y grandes empresas han adoptado políticas que regulan los aspectos laborales y de empleo de sus operaciones, y han estado participando activamente en iniciativas de múltiples partes interesadas o iniciativas sectoriales que promueven prácticas

responsables. Entre las iniciativas impulsadas por algunas cadenas hoteleras y de restaurantes internacionales figura la inclusión de programas de protección del entorno natural y de conservación de energía en sus estrategias organizacionales. Las empresas multinacionales del sector del turismo podrían intercambiar sus experiencias a través de plataformas de diálogo, con el objetivo de promover prácticas sostenibles.

32. Al diseñar y aplicar políticas y programas públicos de turismo, los gobiernos, en cooperación con las organizaciones de empleadores y de trabajadores, deberían esforzarse por prestar especial atención a:

- a) crear un entorno propicio para la promoción de las empresas sostenibles en el sector del turismo, lo cual es fundamental para mejorar sus perspectivas económicas, colmar los déficits de trabajo decente de sus trabajadores y asegurar que las actividades económicas sean ambientalmente sostenibles y beneficiosas para las comunidades locales, en particular, y para el sector del turismo, en general. Esto reviste un interés especial para las mipymes, que a menudo son más vulnerables que las empresas de mayor tamaño ante las consecuencias negativas de los cambios estructurales, los choques y las crisis. En las conclusiones sobre la promoción de las empresas sostenibles, adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en su reunión de 2007, y las conclusiones sobre las pequeñas y medianas empresas y la creación de empleo decente, pleno y productivo, adoptadas por la Conferencia Internacional del Trabajo en 2015, se dan orientaciones sobre lo que constituye un entorno propicio y sobre las funciones que incumben respectivamente a la OIT y a sus mandantes tripartitos en la promoción de empresas sostenibles;
- b) determinar los riesgos específicos del sector del turismo y aplicar los procedimientos de diligencia debida, de conformidad con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas. Con respecto a la conducta empresarial responsable, los gobiernos deberían comunicar claramente su expectativa de que todas las empresas turísticas domiciliadas en su territorio y/o jurisdicción respeten los principios y derechos fundamentales en el trabajo en todas sus actividades. Asimismo, deberían plantearse la idoneidad de adoptar medidas complementarias, como la regulación, entre otros, de servicios turísticos privados a través de plataformas digitales;
- c) simplificar las normativas vigentes, en consulta con las organizaciones representativas de empleadores y de trabajadores, y garantizar al mismo tiempo la protección y las condiciones laborales de los trabajadores. Además, se han de proporcionar oportunidades para la participación de los interlocutores sociales en todos los niveles y todas las etapas del proceso de formulación de políticas públicas en el sector del turismo, mediante el diálogo social y el fomento de la celebración de consultas con otros actores pertinentes;
- d) adaptar los sistemas de enseñanza y formación técnica y profesional (EFTP), de aprendizaje permanente y de aprendizaje profesional de calidad, de manera que aporten a las empresas del sector del turismo las competencias laborales que éstas necesitan, prestando especial atención a la formación de los jóvenes y las mujeres;
- e) facilitar el acceso a los servicios financieros como, por ejemplo, el crédito, el arrendamiento financiero, los fondos de capital riesgo u otros recursos similares, en particular para los empresarios y las mipymes del sector del turismo. El acceso a los servicios financieros también debería estar abierto a las organizaciones de trabajadores y a las comunidades locales en aras de la creación de capacidad;
- f) planificar y poner en práctica medidas de adaptación y de prevención para hacer frente a los efectos del cambio climático y los desastres naturales y calamidades, manteniendo

al mismo tiempo el suministro de servicios y productos de calidad, teniendo en cuenta la escasez de recursos naturales, y procurando conservar los ecosistemas y mantener su atractivo, puesto que constituyen uno de los principales activos del turismo;

- g) desarrollar instalaciones turísticas y servicios de infraestructura modernos para asegurar el transporte, el alojamiento y una atención de calidad a los turistas, esto es, aeropuertos, carreteras y servicios públicos eficaces, como el suministro de agua, electricidad y conexiones a Internet;
- h) establecer servicios de seguridad que promuevan y aseguren la vigilancia y la protección en los destinos turísticos y faciliten la estancia de los visitantes;
- i) atraer inversiones extranjeras y nacionales para desarrollar las infraestructuras y los servicios de infraestructura, haciendo participar a las empresas locales en el desarrollo de dichos servicios;
- j) fortalecer los vínculos entre las políticas turísticas y las políticas comerciales, a fin de mejorar el acceso de las mipymes y las cooperativas a los mercados nacionales, regionales e internacionales y de fomentar su integración en la economía, tanto a nivel nacional como mundial;
- k) las organizaciones de empleadores y de trabajadores deberían alentar a las mipymes del sector turístico y sus trabajadores a hacerse representar en las organizaciones respectivas, facilitando el diálogo social y ayudando a sus miembros en todo lo relativo a la negociación colectiva.

3.2.1. Promover el trabajo decente para los jóvenes en el sector del turismo

- 33. La industria del turismo no sólo es relativamente intensiva en mano de obra, sino que también emplea a más jóvenes y especialmente a más mujeres jóvenes que la mayoría de los demás sectores.
- 34. Se ha calculado que, en el conjunto de la economía mundial, hubo 71 millones de jóvenes desempleados en 2016, lo que representa una tasa de desempleo del 13,1 por ciento. Además, alrededor de 156 millones de jóvenes trabajadores de los países emergentes y en desarrollo (es decir, el 37,7 por ciento) vivieron en condiciones de pobreza extrema o moderada en 2016 (OIT, 2016d). Los ODS contienen metas específicamente relacionadas con el empleo de los jóvenes, lo que pone de relieve la importancia del desafío y confirma el compromiso de los países con la búsqueda de soluciones de cambio. La promoción de mejores oportunidades de empleo para los jóvenes, y en particular para las mujeres jóvenes, es también un objetivo clave del G-20. En 2012, la Conferencia Internacional del Trabajo adoptó la resolución titulada «La crisis del empleo juvenil: Un llamado a la acción», que contiene líneas directrices para abordar esta problemática y un conjunto completo de conclusiones en que se describen diversas medidas de política que los mandantes podrían utilizar en la formulación de estrategias nacionales sobre el empleo de los jóvenes. El sector del turismo ofrece perspectivas de empleo para los jóvenes y, por lo tanto, tiene la capacidad de reducir el desempleo juvenil mundial.
- 35. Los gobiernos deberían velar por que en las políticas públicas en el sector del turismo se preste la debida atención a la promoción del empleo de los jóvenes y la igualdad de género. Para ello, podrían considerar iniciativas como las siguientes:
 - a) elaborar políticas y planes de empleo para los jóvenes centradas específicamente en el sector turístico y basadas en el enfoque multidimensional y equilibrado que se

preconizaba en el «Llamado a la acción» de 2012, que incluyan medidas para impulsar un crecimiento favorable al empleo y la creación de trabajo decente mediante políticas macroeconómicas, empleabilidad, políticas de mercado de trabajo, iniciativa empresarial juvenil y derechos de los jóvenes;

- b) promover la iniciativa empresarial de los jóvenes en general, y sobre todo de las mujeres jóvenes, mejorando el acceso a la financiación para asegurar la sostenibilidad de las empresas de turismo operadas por jóvenes e impartir formación sobre iniciativa empresarial a edades tempranas, prestando una atención específica al sector turístico en aquellos países cuyo contexto ofrezca buenas perspectivas de empleo en este sector;
- c) promover la instauración de mecanismos de aprendizaje profesional de calidad y facilitar el acceso a sus prestaciones tanto para los jóvenes como para los empleadores, en particular fortaleciendo la participación en dichos mecanismos de las organizaciones de empleadores y de trabajadores, y la comunidad, y favoreciendo la oferta de más ocupaciones para las mujeres jóvenes y otros grupos de población joven que son vulnerables a la discriminación;
- d) alentar que la voz de los jóvenes sea escuchada en los procesos de toma de decisiones que los afectan y alentarlos a tener una mayor participación y representación en las organizaciones de empleadores y de trabajadores que se ocupan de la industria del turismo;
- e) aplicar en la legislación y en la práctica el principio de igualdad de remuneración por trabajo de igual valor, prestando especial atención a los problemas específicos que afectan a la industria turística, a saber, los estereotipos de género, la segregación ocupacional, los sistemas de clasificación de los empleos en que se aplica un sesgo de género y la brecha salarial de género.

3.2.2. Facilitar la transición desde la economía informal a la economía formal

- 36. En parte debido al carácter estacional y temporal de la actividad, a lo que se suma la insuficiencia de regulación, el escaso cumplimiento de la normativa y la falta de organización del trabajo, el sector del turismo de muchos países opera en una zona imprecisa, entre la economía formal y la economía informal, y suele caracterizarse por un alto grado de informalidad. Los trabajadores migrantes, las mujeres y los jóvenes son particularmente vulnerables a la persistencia de condiciones de empleo informales o precarias en un entorno de trabajo que es menos seguro y favorable que los entornos laborales de los demás trabajadores.
- 37. Los déficits de trabajo decente como, por ejemplo, las jornadas de trabajo excesivamente largas, los bajos salarios, la falta de protección social y la discriminación por motivos de género, son más pronunciados en la economía informal. Además, la informalidad en el sector del turismo puede estar relacionada también con los abusos sexuales de que son objeto mujeres y niños.
- 38. Los gobiernos y los interlocutores sociales deberían esforzarse, según proceda, por:
 - a) llevar a cabo evaluaciones y diagnósticos adecuados de la actividad informal en la industria del turismo con el fin de utilizar esta información a la hora de formular y aplicar leyes y reglamentos nacionales que faciliten la transición a la economía formal;
 - b) adoptar medidas adecuadas para facilitar la transición de los trabajadores y las unidades económicas desde la economía informal a la economía formal, respetando los derechos

fundamentales de los trabajadores y garantizando oportunidades de seguridad de los ingresos, medios de sustento y emprendimiento, de conformidad con la Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204);

- c) promover políticas fiscales e infraestructurales pertinentes y estrategias de desarrollo local que apoyen la industria turística;
- d) capacitar económicamente a los grupos que son vulnerables ante los déficits de trabajo decente más graves. En estos grupos se incluyen, entre otros grupos, las mujeres, los jóvenes, los migrantes, las minorías raciales y étnicas, los pueblos indígenas y tribales, las personas que viven con el VIH y el sida o son afectadas por éstos, y las personas con discapacidad. Es importante tener en cuenta la contribución que estas categorías pueden hacer a un sector turístico próspero;
- e) sensibilizar sobre los derechos de los trabajadores y las ventajas del empleo formal.

3.2.3. Formas atípicas de empleo

- 39. Las formas atípicas de empleo, entre las que se incluyen el trabajo temporal, el trabajo a tiempo parcial, el trabajo temporal a través de agencia y otros acuerdos contractuales con múltiples partes, las relaciones de empleo ambiguas y el trabajo autónomo dependiente, son comunes en el sector del turismo, que se caracteriza por la diversidad, fragmentación y estacionalidad de la actividad. Un programa de trabajo decente debería abordar los efectos de la externalización y la subcontratación en los derechos de los trabajadores a la sindicación y la negociación colectiva.
- 40. Cuando las formas atípicas de empleo están bien concebidas y reguladas pueden favorecer la adaptabilidad y el crecimiento de las empresas turísticas, aumentar la tasa de actividad de su fuerza de trabajo y ofrecer opciones para equilibrar el trabajo y la vida privada. Sin embargo, en algunos casos «las formas atípicas de empleo muestran una mayor incidencia de déficit de trabajo decente» (OIT, 2015c), y «cuando los empleadores utilizan las formas atípicas de empleo de manera inapropiada con el fin de eludir sus obligaciones legales y contractuales y otras responsabilidades relacionadas con el empleo, esto socava la competencia equitativa, lo que redundará en detrimento de las empresas responsables, los trabajadores y la sociedad en general» (OIT, 2015c), menoscabando así el potencial del sector para contribuir a lograr una globalización equitativa y a reducir la pobreza.
- 41. Los gobiernos y los interlocutores sociales deberían esforzarse, según proceda, por:
 - a) abordar las formas atípicas de empleo en los marcos normativos, con la participación activa de las organizaciones de empleadores y de trabajadores y mediante la aplicación de las leyes y los sistemas de inspección del trabajo, las políticas activas del mercado de trabajo y el sistema judicial;
 - b) cuando adapten las estrategias de acción a sus contextos nacionales, establecer o reforzar medidas que garanticen la protección de todos los trabajadores, independientemente de las disposiciones contractuales a que estén sujetos, teniendo en cuenta las siete dimensiones del trabajo en que las personas ocupadas en formas atípicas de empleo corren el riesgo de ser objeto de déficits de trabajo decente, como se indica en las conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo, de 2015. Estas dimensiones son: 1) el acceso al empleo y las transiciones en el mercado de trabajo hacia un trabajo decente; 2) las diferencias salariales; 3) el acceso a la seguridad social; 4) las condiciones de trabajo; 5) la formación y el desarrollo

profesional; 6) la seguridad y salud en el trabajo, y 7) la libertad sindical y de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

3.3. Invertir en el desarrollo de los recursos humanos de la fuerza de trabajo del turismo

42. La aplicación de un enfoque estratégico al desarrollo de los recursos humanos es esencial para crear un sector turístico atractivo, productivo y sostenible. Contar con estrategias de capacitación y de desarrollo profesional eficaces puede incidir positivamente en la productividad del sector, así como en el nivel de satisfacción y la tasa de retención de los trabajadores. El hecho de que los trabajadores estén bien formados y tengan una buena perspectiva de carrera puede ser un impulsor de la calidad y la innovación y una fuente de ventaja competitiva para los destinos turísticos.
43. La gestión estratégica de los recursos humanos también debería reducir al mínimo el desajuste entre las competencias profesionales que se necesitan y el nivel de competencias efectivo del personal, al contribuir a asegurar que la oferta de competencias responda adecuadamente a la demanda. Todos los países tienen ante sí el gran reto que consiste en mejorar la capacidad de respuesta de los sistemas de educación y de formación profesional de cara a la evolución de las necesidades de cualificación, facilitando al mismo tiempo el acceso a la formación profesional y el desarrollo de competencias laborales.
44. Además, las políticas de desarrollo de la carrera profesional deberían formar parte de las estrategias de desarrollo de los recursos humanos para el sector, ya que son fundamentales para asegurar la motivación de los trabajadores y la buena calidad de los servicios turísticos, así como para mejorar la productividad y el atractivo del sector. Las empresas turísticas deberían prestar especial atención a las oportunidades de promoción y de avance en las profesiones turísticas, en particular para las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes, ya que estos grupos representan una reserva no aprovechada de competencias laborales en el mercado de trabajo. En algunos países, las mujeres están subrepresentadas en los puestos de nivel superior y directivo, a la vez que su presencia es excesivamente dominante en los trabajos no cualificados o poco cualificados.
45. Los gobiernos, los interlocutores sociales y las instituciones de formación tienen un papel importante que desempeñar en el diseño y la aplicación de las políticas y estrategias de desarrollo de los recursos humanos para el sector turístico, con el fin de responder eficazmente a sus retos y necesidades. En consecuencia, deberían esforzarse, según proceda, por:
 - a) elaborar políticas y programas de desarrollo de los recursos humanos que faciliten la empleabilidad, mejoren el acceso a la educación, la formación profesional y las oportunidades de aprendizaje permanente y permitan el reconocimiento de las cualificaciones, competencias y experiencias adquiridas previamente, a fin de cubrir los déficits de competencias en las empresas y de responder a la evolución de los factores que influyen en el sector, como, por ejemplo, las repercusiones de los cambios demográficos;
 - b) asegurar un marco apropiado de cualificación de las competencias profesionales para el sector del turismo, con inclusión de la certificación pertinente, en consulta con todas las partes;
 - c) establecer un marco de garantía de la calidad y un sistema de acreditación aplicables a las organizaciones que impartan la formación que necesita el turismo;

-
- d) velar por que estas políticas se basen en un análisis sólido de la oferta y la demanda de competencias e incluyan a todas las instituciones de educación y de formación profesional pertinentes, como las escuelas e institutos, las instituciones de enseñanza y formación técnica y profesional y los establecimientos de enseñanza superior, habida cuenta de que todas estas entidades pueden hacer importantes contribuciones al perfeccionamiento profesional de la fuerza de trabajo del turismo, incluso mediante programas específicos de EFTP para las personas que se incorporan al sector y también por medio de actividades de capacitación y adquisición de destrezas de gestión para los trabajadores empleados en las diferentes profesiones del turismo;
 - e) sensibilizar al sector sobre los derechos de los trabajadores del turismo, y sobre la necesidad de contar con las competencias necesarias para divulgar los valores y conocimientos relativos a las responsabilidades de los actores pertinentes en materia de igualdad de género y no discriminación, tolerancia y respeto de la diversidad;
 - f) encarar la segregación profesional y la brecha salarial entre hombres y mujeres, prestando especial atención al desarrollo profesional de las mujeres, en particular promoviéndolas a puestos superiores y directivos, y ofreciéndoles oportunidades laborales en ámbitos de trabajo no tradicionales, como los departamentos de cocina y los servicios técnicos en función de sus cualificaciones;
 - g) solventar los obstáculos prácticos a la movilidad internacional de los ejecutivos y los expertos técnicos de alto nivel, así como los problemas que impiden alcanzar un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar.

Enseñanza y formación técnica y profesional y desarrollo de competencias

- 46. El sector del turismo ofrece oportunidades de trabajo que requieren una amplia gama de competencias profesionales para responder a las nuevas tendencias y demandas, como el uso creciente de nuevas tecnologías y redes sociales, el crecimiento del turismo no tradicional y de los operadores en línea, el ecoturismo, el turismo gastronómico, el turismo de bienestar, el turismo médico, el turismo de eventos (reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones (RICE)), entre otras formas de turismo, y el auge de los servicios de bajo costo en los segmentos del alojamiento y el transporte.
- 47. La EFTP y el desarrollo de competencias que respondan de manera específica a las necesidades del sector turístico son fundamentales para garantizar el trabajo decente y mejorar la empleabilidad, la productividad y la inclusión social, así como para maximizar las oportunidades para los trabajadores y los empleadores y su bienestar respectivo. Las estrategias para proporcionar tales servicios de capacitación y de desarrollo de competencias deberían disponer de múltiples vehículos y medios, que van desde las escuelas, las instituciones de formación profesional y técnica y las universidades, hasta los recursos en línea, la autoinstrucción o autoestudio y las diversas formas de capacitación en el trabajo.
- 48. Las personas se benefician de la educación y la capacitación, y ello contribuye al logro de los objetivos perseguidos en el sector del turismo. A fin de que todos los diplomados sean aptos para el empleo, la acreditación de los centros de EFTP y desarrollo de competencias debería regirse por pautas estrictas.
- 49. La formación polivalente y las competencias básicas, que permiten que las personas adquieran y apliquen constantemente nuevos conocimientos y competencias, son fundamentales para el aprendizaje permanente y muy demandadas en el sector turístico. Incluyen, entre otras, las capacidades o competencias personales y sociales, como el dominio de idiomas y de las tecnologías de la información y la comunicación, la interacción con los clientes y los compañeros de trabajo, la organización y la gestión de las actividades en el lugar de trabajo, las aptitudes comerciales, la comprensión de las diferentes tradiciones,

culturas y patrimonios culturales, la resolución de problemas y la planificación y coordinación. Entre las competencias técnicas figuran, por ejemplo, el cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria, los conocimientos sobre tecnología, las habilidades de prestación de servicios o las destrezas culinarias y, en algunos ámbitos, como el espectáculo o el esparcimiento, las destrezas y competencias artísticas y la creatividad.

- 50.** Los programas de EFTP deberían promover la igualdad de acceso para todos a las oportunidades de adquisición de competencias y de reconocimiento de las mismas, y fomentar altos niveles de participación en las actividades de formación, en el marco de iniciativas de turismo más amplias. Estos programas deberían adaptarse a las circunstancias nacionales y locales, y utilizarse para desarrollar las competencias y habilidades que los trabajadores y los empleadores del sector turístico necesiten para mejorar sus condiciones de trabajo, elevar la calidad del desempeño laboral y colaborar con las partes interesadas locales, preservando sus culturas, tradiciones y entornos.
- 51.** Al preparar y poner en práctica los programas e iniciativas integrados de EFTP, los gobiernos, en consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores, deberían estudiar medios para:
- a) asegurar que en dichos programas e iniciativas se incluyan módulos sobre:
 - el desarrollo de la iniciativa empresarial de los jóvenes, en la perspectiva de que se conviertan en proveedores del sector turístico;
 - la integración de los jóvenes, los trabajadores mayores, los trabajadores con discapacidad y los migrantes ocupados en el sector turístico, prestando especial atención a las cuestiones relacionadas con el reconocimiento de las cualificaciones;
 - las cuestiones relativas a la igualdad de género;
 - la responsabilidad social, la sostenibilidad, la participación de las comunidades locales, la preservación del medio ambiente y la utilización de los recursos naturales;
 - las obligaciones jurídicas, especialmente en materia de derechos laborales, y los requisitos administrativos establecidos por las autoridades reguladoras;
 - las medidas necesarias en casos de emergencia y de desastres naturales, como terremotos, huracanes o inundaciones;
 - la seguridad y salud en el trabajo (SST).
 - b) establecer y fortalecer las capacidades institucionales y técnicas de las organizaciones públicas de formación, a fin de asegurar que cuenten con las instalaciones y el personal docente necesarios para impartir programas de capacitación pertinentes y de alta calidad;
 - c) establecer y fortalecer las capacidades institucionales y técnicas de las autoridades nacionales y locales para elaborar políticas y programas que puedan promover el trabajo decente y el turismo sostenible;
 - d) realizar evaluaciones de las necesidades para adaptar los programas de formación y actualizar los planes de estudios en función de las demandas de los trabajadores, las personas en formación y los empleadores, así como de la naturaleza cambiante del sector, y fomentar las relaciones de colaboración entre las empresas turísticas, las escuelas de turismo y/o las instituciones de educación superior en la perspectiva de

crear una reserva local de personal cualificado para trabajar en el sector y de desarrollar la capacidad de investigación y capacitación del sector, con miras a potenciar acuerdos de cooperación sostenibles en torno a las necesidades de capacitación;

- e)* prestar asistencia a las empresas turísticas que colaboran con las autoridades pertinentes y los proveedores de formación en lo que respecta al perfeccionamiento de las competencias y las destrezas de gestión de su fuerza de trabajo actual, a la posible evolución futura de los perfiles profesionales y las competencias profesionales necesarias, y a la adquisición por parte de los trabajadores de competencias transferibles que les permitan encontrar un empleo. Deberían asignarse recursos para identificar y prever la evolución de las necesidades de competencias laborales, como por ejemplo las necesidades relacionadas con las nuevas tecnologías, y para examinar los perfiles profesionales y los programas de capacitación;
- f)* promover una formación específica para las empresas turísticas sobre las medidas necesarias en casos de emergencia y de desastres naturales, como terremotos, huracanes o inundaciones. La formación debería considerar la inclusión de todos los aspectos de la prevención, respuesta y recuperación, así como el aumento de la resiliencia de las empresas.

52. La brecha entre el mundo del aprendizaje y el mundo del trabajo puede ser muy amplia. La participación activa de los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones respectivas en la EFTP es esencial para colmar esta brecha. En este sentido, los empleadores y sus organizaciones y las organizaciones de trabajadores deberían esforzarse por:

- a)* mantener una colaboración estrecha con las autoridades competentes en materia de formación, y desempeñar un papel activo en la mejora de la EFTP en general y en lo que atañe específicamente al turismo, incluso en el contexto de los consejos sectoriales de capacitación; y asegurar que se instituyan programas de capacitación y desarrollo de competencias pertinentes para los trabajadores en todos los niveles del sector a fin de satisfacer las necesidades de las empresas, en consonancia con las políticas públicas de desarrollo;
- b)* intercambiar puntos de vista y formular acuerdos en cuanto a las necesidades de formación en consonancia con la demanda del mercado y las aspiraciones de la fuerza de trabajo, sobre la base de consultas con las asociaciones turísticas pertinentes y las autoridades nacionales y locales;
- c)* promover la igualdad de oportunidades de formación para todos y, en particular, para los grupos que puedan encontrarse en desventaja con respecto a la adquisición de competencias profesionales (por ejemplo, los jóvenes, las personas con discapacidad, los trabajadores migrantes, las personas de edad, los pueblos indígenas o las minorías étnicas);
- d)* promover y poner en práctica programas de pasantías y de aprendizaje pertinentes en el sector del turismo, en conformidad con los principios del trabajo decente;
- e)* ofrecer a los trabajadores, cuando sea posible, el tiempo suficiente para tomar parte en actividades pertinentes de perfeccionamiento profesional y formación;
- f)* incluir el desarrollo de las competencias laborales entre los aspectos que deben abordarse en las negociaciones colectivas concertadas a nivel sectorial o empresarial;
- g)* participar en los órganos o consejos de capacitación, nacionales o sectoriales, a fin de asegurar que las necesidades de formación del sector se tengan en cuenta en la formulación de políticas y programas de desarrollo de los recursos humanos.

3.4. Aplicación de las normas internacionales del trabajo y control del cumplimiento de la legislación

- 53.** Las normas internacionales del trabajo son fundamentales para asegurar que se aplique un enfoque del desarrollo basado en los derechos, y constituyen al mismo tiempo un entorno propicio para mejorar la productividad y el rendimiento. De conformidad con la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998), todos los Estados Miembros de la OIT tienen la obligación de promover y aplicar los principios y derechos fundamentales en el trabajo en los ámbitos del trabajo infantil y el trabajo forzoso, la libertad sindical y de asociación, la negociación colectiva y la lucha contra la discriminación.
- 54.** A fin de asegurar que para promover el turismo sostenible se aplique un enfoque basado en los derechos, es necesario considerar las siguientes acciones:
- a) promover la igualdad y la no discriminación;
 - b) eliminar el trabajo forzoso y el trabajo infantil;
 - c) garantizar la libertad sindical y de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

3.4.1. Promover la igualdad y la no discriminación

- 55.** A pesar de la aceptación general de los principios de igualdad y no discriminación y de igualdad de remuneración entre mujeres y hombres por un trabajo de igual valor, y no obstante las elevadas tasas de ratificación alcanzadas por el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111), y el Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100), los trabajadores del turismo o quienes buscan trabajo en el sector, en particular las personas y los grupos susceptibles de sufrir discriminación, no siempre gozan de una protección eficaz con arreglo a la legislación nacional pertinente. Además, debido a las características organizativas y estructurales del sector, los trabajadores con responsabilidades familiares, ya sean mujeres u hombres, se ven confrontados a dificultades particulares para conciliar el trabajo con las responsabilidades familiares y de prestación de cuidados.
- 56.** El Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169), promueve el reconocimiento y la protección de la integridad, la cultura y la identidad de los pueblos indígenas y tribales. En los países donde viven los pueblos indígenas, las leyes y políticas nacionales para el sector del turismo deberían promover el establecimiento de acuerdos de colaboración con dichos pueblos, y el intercambio cultural como vía para compartir la diversidad cultural de cada país. Los gobiernos deberían velar por que se protejan los derechos y las culturas de los pueblos indígenas. Por consiguiente, el desarrollo del sector del turismo debería ir de la mano del concepto de desarrollo sostenible y de sus repercusiones sociales, económicas, culturales y ambientales, en particular en lo que respecta a los pueblos indígenas y tribales.
- 57.** Las políticas de fomento de la igualdad y la no discriminación en el sector del turismo deberían tener por objeto:
- a) promover un entorno general de tolerancia cero frente al acoso y la violencia, incluida la violencia de género. Todos los interlocutores en el mundo del trabajo deberían abstenerse de recurrir a la violencia y el acoso, y prevenir y contrarrestar estas prácticas. Sería necesario adoptar un enfoque integrado para abordar la violencia y el acoso (tanto moral como sexual) en el mundo del trabajo. Es de crucial importancia que se establezcan responsabilidades claras para los empleadores en los sectores público y

privado, los trabajadores y sus organizaciones respectivas y los gobiernos al hacer frente a la violencia y al acoso, y que se desarrollen estrategias conjuntas y de colaboración para afrontar este desafío;

- b) asegurar que en todas las leyes y las políticas aplicables al sector del turismo se promueva la igualdad de oportunidades y de trato en materia de empleo y ocupación, con la finalidad de eliminar la discriminación. Por ejemplo, se podrían formular leyes y políticas nacionales, o revisar las existentes, en el sentido de prohibir la discriminación y de promover la igualdad de acceso de hombres y mujeres al desarrollo profesional y a las diversas prestaciones, primas y subsidios laborales;
- c) apoyar el establecimiento de guarderías infantiles y de servicios y medios de asistencia familiar, y velar por su buen funcionamiento, con el fin de permitir que quienes trabajan, tanto mujeres como hombres, permanezcan en el empleo;
- d) sensibilizar a todas las partes sobre los beneficios que aporta a la industria turística la disponibilidad de una fuerza de trabajo diversa e inclusiva, en lo que respecta a la adaptabilidad de las empresas, la sostenibilidad del crecimiento y las ventajas competitivas;
- e) prever medidas para superar los obstáculos con que tropiezan los grupos vulnerables a la discriminación, adoptando, por ejemplo, políticas o iniciativas destinadas a facilitar la igualdad de acceso y la participación en los programas de educación y formación profesional, los procesos de contratación y empleo, y la obtención de subvenciones para iniciar actividades y/o de una diversidad de servicios financieros.

3.4.2. Eliminar el trabajo forzoso y el trabajo infantil: cumplimiento de los requisitos

- 58. El crecimiento económico, la creación de empleo y las oportunidades de desarrollo que aporta el turismo conllevan algunos posibles impactos perjudiciales para las comunidades y el medio ambiente. Aun cuando es ampliamente reconocido que el turismo en sí no es la causa de violaciones de derechos humanos tales como el trabajo forzoso, la trata de seres humanos o la explotación y abusos sexuales de adultos y niños, actividades paralelas indebidamente asociadas con el turismo pueden agravar estos problemas cuando partes de la infraestructura turística, como las redes de transporte y de alojamiento, son explotadas con fines delictivos.
- 59. Se estima que, en todo el mundo, 2 millones de niños son víctimas de explotación sexual comercial (OIT, 2009a), vinculada en buena parte a actividades paralelas indebidamente asociadas con el turismo. Los niños que están particularmente expuestos a situaciones de riesgo son los huérfanos y otros niños vulnerables, por ejemplo, los que no reciben la atención adecuada de los adultos, los que son víctimas de la violencia doméstica, los pertenecientes a grupos socialmente excluidos y discriminados, los niños sin hogar y que viven en la calle, y los no escolarizados.
- 60. El Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138), y el Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182), instan a la adopción de medidas inmediatas contra las peores formas de trabajo infantil, tales como la esclavitud y el tráfico de drogas. Los Estados Miembros que aún no lo hayan hecho deberían ratificar el Convenio núm. 138, el Convenio núm. 182, el Convenio núm. 29 y su Protocolo de 2014, y el Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105). También pueden emular a otros Estados Miembros que han ratificado estos instrumentos y formular, en el marco de consultas tripartitas, planes de acción nacionales con resultados cuantificables. Esto requiere la cooperación entre los ministerios competentes y los interlocutores sociales, el seguimiento y la evaluación del

problema, el diseño de una estrategia nacional apropiada y el fortalecimiento de las capacidades institucionales, con inclusión del establecimiento o el fortalecimiento de los servicios de educación y de los medios de cumplimiento de la ley. Los gobiernos, mediante la promulgación de legislación nacional destinada a proteger a las personas, en especial a los trabajadores migrantes, de prácticas abusivas y fraudulentas durante los procesos de contratación, sobre la base de las normas internacionales del trabajo y los principios de la OIT, así como de las directrices prácticas para una contratación equitativa, deberían esforzarse, entre otras cosas, por:

- a) formular políticas y medidas preventivas integradas que reconozcan la importancia de la promoción del trabajo decente para los adultos y los jóvenes en edad de trabajar, mediante la mejora de los ingresos, la seguridad de los ingresos y la protección social. Las intervenciones de la seguridad social (por ejemplo, las prestaciones del seguro médico, las transferencias en efectivo o en especie, la protección contra el desempleo, la protección de la maternidad y el acceso a guarderías infantiles) diseñadas en función de las necesidades nacionales y en conformidad con la Recomendación sobre los pisos de protección social, 2012 (núm. 202), ayudan a combatir el trabajo infantil. El acceso a una educación gratuita, de calidad y obligatoria y la concienciación sobre la importancia de la escolarización son indispensables para la prevención del trabajo infantil;
- b) adoptar enfoques integrados para crear comunidades libres de trabajo infantil. Aun cuando los contextos en que predominan algunas de las peores formas de trabajo infantil pueden ser los puntos de partida de las intervenciones, se ha de considerar que todos los niños tienen el derecho humano a estar protegidos contra el trabajo infantil y no deben ser desplazados de una forma de trabajo infantil a otra;
- c) establecer y facilitar el seguimiento del trabajo infantil, la identificación de los niños en situación de riesgo y su remisión a los servicios apropiados. En los sistemas de vigilancia a nivel comunitario y nacional se puede incluir a interlocutores representativos, como las organizaciones de trabajadores, las cooperativas y las autoridades locales, y en su funcionamiento pueden colaborar los servicios de inspección del trabajo, las escuelas y los educadores, las organizaciones comunitarias y, cuando proceda, las organizaciones no gubernamentales;
- d) llevar a cabo campañas de sensibilización y programas de extensión comunitaria que presten ayuda a los jóvenes vulnerables, incluidas las víctimas rehabilitadas de la trata de personas, brindándoles nuevas oportunidades de vida;
- e) promulgar y fortalecer leyes y reglamentos apropiados contra el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la trata de personas, que incluyan sanciones adecuadas para castigar estas prácticas y medidas de rehabilitación;
- f) fortalecer las capacidades institucionales, la gobernanza y la capacidad de las instituciones judiciales y de las fuerzas policiales, así como de las inspecciones del trabajo, para detectar los casos de trabajo forzoso, trata de personas o trabajo infantil y poner en práctica las intervenciones que correspondan;
- g) promover una colaboración eficaz entre los ministerios y departamentos gubernamentales competentes y los interlocutores sociales. La coordinación con las autoridades de inmigración es importante, habida cuenta de que los trabajadores migrantes están particularmente expuestos a ser víctimas de la explotación económica forzada;
- h) establecer sistemas integrados de gestión de casos de trabajo infantil.

3.4.3. Garantizar la libertad sindical y de asociación y el derecho a la negociación colectiva

- 61.** Los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva, en conformidad con el Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87), y el Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98), son derechos humanos habilitadores que permiten promover la democracia, la buena gobernanza del mercado laboral, condiciones laborales dignas y la seguridad de los ingresos del trabajo.
- 62.** La negociación colectiva puede desempeñar un papel importante en la mejora del desempeño de las empresas turísticas, en la gestión del cambio y en el buen desarrollo de las relaciones laborales. Sin embargo, aunque la diversidad y la fragmentación del sector del turismo, la informalidad y la complejidad cada vez mayor de las relaciones laborales que resulta, en particular, del alto nivel de subcontratación y externalización, pueden ser importantes para el funcionamiento del sector, pueden tener repercusiones en la libertad sindical y de asociación, y el derecho a la negociación colectiva de los trabajadores. La negociación colectiva constituye, de hecho, un medio eficaz para determinar las condiciones de trabajo en este sector y para mejorar las condiciones de trabajo, las perspectivas de carrera y la seguridad en el empleo, en beneficio de los trabajadores. Por consiguiente, hay que prestar especial atención a:
- a) formular políticas y leyes nacionales, o adaptar las políticas y leyes existentes a las necesidades de los trabajadores del turismo, con el objeto de garantizar la libertad sindical y de asociación y el derecho a la negociación colectiva para todos los trabajadores del sector turístico sin discriminación, incluidas las mujeres, los jóvenes y los trabajadores migrantes, e independientemente de la situación laboral de estas personas;
 - b) asegurar la creación de un mecanismo adecuado, en el que participen la autoridad responsable y los inspectores del trabajo, para garantizar la aplicación y el cumplimiento efectivos de la legislación, en particular las leyes relativas a la libertad sindical y de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
 - c) proteger a los trabajadores del sector turístico contra el despido por motivos relacionados con sus actividades en organizaciones de trabajadores o por su afiliación sindical, estableciendo para ello procedimientos de recurso acelerados y promulgando y aplicando leyes que protejan la libertad sindical y de asociación;
 - d) establecer estructuras de diálogo social a nivel nacional y del lugar de trabajo que permitan lograr una negociación colectiva eficaz y la consulta de los trabajadores, así como crear un buen ambiente de trabajo y una situación de beneficio mutuo en la que las empresas exitosas ofrezcan trabajos decentes y en la que puedan promoverse la motivación, la confianza y la cooperación.

3.5. Fortalecimiento de la protección de los trabajadores

- 63.** La protección de los trabajadores y la seguridad social son dimensiones complementarias, que proporcionan conjuntamente la protección social que necesitan los trabajadores y sus familias. La reglamentación de las condiciones de trabajo en los ámbitos de los salarios, el tiempo de trabajo, la SST y la protección de la maternidad es fundamental para asegurar la protección eficaz y eficiente de los trabajadores de la industria del turismo y de otros sectores. Los sistemas efectivos de diálogo social y negociación colectiva contribuyen a estas protecciones.

3.5.1. Seguridad social

64. Del total de la población mundial, el 27 por ciento tiene acceso a prestaciones integrales de la seguridad social, mientras que el 73 por ciento tiene una cobertura parcial o no está amparado (OIT, 2014c). Debido a la duración reducida de sus contratos, a los períodos de cotización cortos o al bajo nivel de las remuneraciones y a otras características del trabajo irregular, el personal del sector del turismo puede tener una cobertura limitada de la seguridad social o acumular derechos limitados durante su carrera que no les permiten lograr niveles adecuados de prestación de la seguridad social, concretamente cuando alcanza una edad avanzada. Por ejemplo, como consecuencia de sus bajos salarios, la cuantía de sus prestaciones puede ser reducida. En consecuencia, a menos que existan disposiciones que garanticen el pago de un nivel básico de prestaciones, los ingresos de sustitución serán insuficientes para permitir que las personas jubiladas puedan llevar una vida digna. Podría ser entonces esencial que los gobiernos prevean otras medidas de asistencia social no contributivas.
65. La informalidad en la industria turística plantea problemas para garantizar una cobertura eficaz de la seguridad social. En estudios recientes se pone de manifiesto que, en algunos países, las mujeres están particularmente desfavorecidas, ya que son más propensas que los hombres a trabajar en la economía informal, en empleos ocasionales, temporales o de tiempo parcial, y tienden a ganar menos que los varones. El cumplimiento por parte de los empleadores de su obligación de inscribir a su personal en el sistema de seguridad social y de pagar debidamente las contribuciones en nombre de sus trabajadores reviste una importancia significativa. Para el sector turístico, el cumplimiento cabal de las obligaciones que permiten asegurar la cobertura de la seguridad social es especialmente importante, ya que permite la transferencia de los derechos a prestaciones, en consonancia con la alta rotación laboral que se observa a menudo en la industria del turismo.
66. El Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102) establece las normas relativas a los niveles básicos de las prestaciones de seguridad social y las condiciones que rigen la concesión de estas prestaciones. Este instrumento abarca las nueve ramas principales de la seguridad social, a saber, la asistencia médica, las prestaciones monetarias de enfermedad, el desempleo, la vejez, los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, las prestaciones familiares, las prestaciones de maternidad, las prestaciones de invalidez y las prestaciones de sobrevivientes. La Recomendación núm. 202 proporciona orientación a los Estados Miembros para establecer pisos o niveles mínimos de protección social definidos a nivel nacional, que garanticen al menos un nivel básico de seguridad social para todos, en particular con respecto al acceso a la atención de salud y la seguridad del ingreso a lo largo de la vida de las personas, preservando así su dignidad y sus derechos. La Recomendación núm. 202 propone orientaciones y principios fundamentales para definir pisos de protección social eficaces, que tengan en cuenta las cuestiones de género. Más concretamente, las políticas y estrategias públicas en materia de seguridad social deberían:
- a) tener en cuenta las cuestiones de género, responder a las necesidades nacionales y estar en consonancia con el Convenio núm. 102 y la Recomendación núm. 202;
 - b) aplicar las estrategias de extensión de la seguridad social a todas las personas, tanto en la economía formal como en la informal, apoyando al mismo tiempo el crecimiento del empleo formal y la reducción de la actividad informal;
 - c) vincular las políticas de seguridad social con la promoción de la actividad económica productiva y del empleo formal, mediante políticas que incluyan la contratación pública, la concesión de créditos públicos, la inspección del trabajo, las estrategias activas del mercado laboral y los incentivos fiscales, y que promuevan la educación, la formación profesional y la empleabilidad, las cuales son esenciales para el sector;

-
- d) orientarse a asegurar que todos los trabajadores ocupados en la economía del turismo se benefician de una cobertura de protección social, independientemente de su situación laboral.

3.5.2. Protección de la maternidad

- 67.** La protección de la maternidad es esencial para preservar la salud y la seguridad de la madre y el niño, reforzar la seguridad social y económica de las familias, promover la igualdad de género y potenciar la participación de las mujeres en la fuerza de trabajo.
- 68.** En todo el mundo, la gran mayoría de las mujeres que trabajan no están todavía protegidas con prestaciones de sustitución de su ingreso en caso de maternidad. A pesar de que la protección de la maternidad se ha reforzado en todo el mundo, sólo el 35,3 por ciento de las mujeres empleadas se benefician de la cobertura obligatoria legal y, por tanto, tienen legalmente derecho a prestaciones pecuniarias periódicas como reemplazo de sus ingresos durante la licencia de maternidad (OIT, 2014c). La protección de la maternidad y las prestaciones de la seguridad social son particularmente importantes para el sector turístico, en el que trabajan muchas mujeres. Las políticas y estrategias pertinentes deberían tener por objeto:
- a) asegurar que todas las mujeres incorporadas en la fuerza de trabajo, incluidas las que están ocupadas en formas atípicas de empleo, tengan protección sin discriminación;
 - b) subsanar las deficiencias de la cobertura legal, reforzando la aplicación de las disposiciones legales y facilitando la transición de la economía informal a la economía formal;
 - c) asegurar que las trabajadoras y los trabajadores tengan acceso a las licencias remuneradas de maternidad y paternidad, con inclusión de prestaciones monetarias y médicas, en conformidad con la legislación nacional, y garantizar su protección contra la discriminación y el despido por motivo de maternidad. El uso de la licencia de paternidad remunerada es una oportunidad importante para que los padres contribuyan al desarrollo de sus hijos y promueve una repartición equitativa de las responsabilidades de cuidado entre las mujeres y los hombres;
 - d) superar las dificultades relacionadas con la maternidad que se plantean en el lugar de trabajo y formular y aplicar allí medidas prácticas favorables a la familia, garantizando la protección de la salud de las trabajadoras embarazadas y las trabajadoras lactantes en el lugar de trabajo, por ejemplo ofreciendo instalaciones para la lactancia y evitando que las trabajadoras efectúen tareas peligrosas durante los períodos pre y postnatal;
 - e) financiar las prestaciones de maternidad y paternidad mediante la seguridad social o la adopción de otras medidas, en vez de hacer recaer en el empleador la responsabilidad de atenuar los factores que desincentivan la contratación de mujeres;
 - f) promover un enfoque integrado y coherente de la conciliación entre el trabajo y la vida familiar y de la protección de la maternidad. Esto incluye la aplicación de un conjunto más amplio de medidas de conciliación entre el trabajo y la vida familiar, tanto para hombres como para mujeres, que abarcan desde la adopción de políticas públicas y la negociación colectiva hasta diversas iniciativas en el lugar de trabajo. El Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (núm. 156), proporciona orientaciones pertinentes a tal efecto.

3.5.3. Condiciones de trabajo

69. Si bien es cierto que los horarios de trabajo irregulares pueden ofrecer opciones a los trabajadores del turismo para equilibrar de mejor forma la vida laboral y la vida privada, en algunos casos, también pueden tener repercusiones en la salud que supongan un deterioro de la calidad del servicio y la motivación. Esto puede afectar particularmente a los trabajadores con responsabilidades familiares.
70. En algunos casos, las mujeres, los trabajadores migrantes y los trabajadores jóvenes podrían estar expuestos a condiciones de trabajo desventajosas, como la desigualdad de oportunidades y una mayor vulnerabilidad ante los abusos, la violencia, el acoso y la explotación.
71. Por lo tanto, la regulación de las condiciones laborales en materia de salarios, tiempo de trabajo, y SST tiene una importancia decisiva para el sector. Los trabajadores del turismo no deben ser excluidos del ámbito de aplicación de ninguna norma mínima que se adopte a nivel nacional para los trabajadores en general, incluyendo las disposiciones relativas a los derechos a la seguridad social.

Tiempo de trabajo

72. La reglamentación de las horas de trabajo, incluido el establecimiento de la duración máxima de la jornada diaria y de la jornada semanal para todos los trabajadores, sea cual sea el tipo de relación laboral, es esencial para proteger la salud de los trabajadores, mantener la seguridad en el lugar de trabajo y conseguir una productividad empresarial sostenible. Algunas modalidades de organización del tiempo de trabajo, como los horarios variables, son utilizadas con frecuencia en las empresas turísticas para responder a las demandas de los clientes. Estos horarios pueden hacer que los trabajadores tengan más dificultades para encontrar un equilibrio entre el trabajo y la vida privada. Al abordar la cuestión del tiempo de trabajo, es importante:
 - a) formular y aplicar enfoques integrados e innovadores para atender las necesidades de los trabajadores, tanto hombres como mujeres, por lo que se refiere al equilibrio entre el trabajo y la vida privada;
 - b) garantizar que los trabajadores tengan derecho a vacaciones anuales pagadas de una duración que será determinada mediante la negociación colectiva o de conformidad con la legislación o la práctica nacionales. En los casos en que su contrato expire antes de un año o que su período de servicio continuo no tenga una duración suficiente para poder acogerse a las vacaciones anuales completas, los trabajadores interesados tendrán derecho a vacaciones pagadas de una duración proporcional al período de servicio o en su lugar al pago de una remuneración, según se determine mediante la negociación colectiva o de conformidad con la legislación o la práctica nacionales;
 - c) adoptar medidas para asegurar que las horas de trabajo y las horas extraordinarias se calculen y registren adecuadamente y que cada trabajadora o trabajador tenga acceso a su registro;
 - d) promover la negociación de horarios de trabajo y de turnos entre los empleadores y las organizaciones de trabajadores;
 - e) compensar las horas extraordinarias, incluidos los turnos de noche y de fin de semana, con tiempo libre remunerado, con tasas más altas de remuneración por las horas extraordinarias trabajadas, o con una tasa de remuneración general más elevada, según se determine de conformidad con la legislación y la práctica nacionales o mediante la negociación colectiva, previa celebración de consultas entre el empleador y los trabajadores interesados o sus representantes;

-
- f) garantizar que los trabajadores tengan derecho a un descanso diario entre el fin del trabajo y el comienzo del trabajo al día siguiente, y de un período de descanso semanal, de conformidad con las normas internacionales del trabajo, la legislación nacional y/o los convenios colectivos, según proceda. Cuando sea posible, las jornadas partidas deberían eliminarse progresivamente. Esto también debería aplicarse a quienes trabajan en turnos de fin de semana o turnos de noche, o durante los períodos de vacaciones;
 - g) determinar la duración de las pausas de comida con arreglo a las costumbres y tradiciones de cada país o zona, y en función de si las comidas se toman en el propio establecimiento o en otro lugar.

Salarios

73. Al abordar la cuestión de las diferencias salariales y la remuneración, es importante considerar:

- a) la adopción de políticas de salarios mínimos según niveles adecuados que tengan en cuenta las necesidades de los trabajadores y sus familias, así como los factores económicos, y que puedan ser efectivamente aplicados a fin de contribuir a proteger a los trabajadores turísticos más vulnerables;
- b) el establecimiento de un mecanismo para la fijación coordinada de los salarios a través de la negociación colectiva, que permita utilizar los convenios colectivos sobre salarios para establecer normas mínimas y para fijar salarios por encima de un nivel mínimo existente. Dicho mecanismo debería prever también el ajuste periódico de los niveles salariales en consonancia con el aumento de los niveles de ingresos correspondientes o del costo de la vida. Asimismo, puede preverse, entre otras cosas, el pago de incentivos financieros, por ejemplo, para recompensar la antigüedad en el servicio, el ejercicio de responsabilidades de gestión y el aprovechamiento de competencias laborales específicas;
- c) garantizar que los trabajadores perciban sus salarios regularmente, en su totalidad y sin deducciones ilícitas, e independientemente de la cuantía de las propinas, cuando estén permitidas, y que éstas se distribuyan de manera equitativa y transparente. Entre las medidas para lograrlo figura el registro escrito del pago de los salarios por los empleadores y el establecimiento de mecanismos de recurso efectivos para que los trabajadores recuperen los salarios no percibidos. Los inspectores del trabajo y las organizaciones de trabajadores desempeñan un papel importante en la promoción y el control del cumplimiento de las normas sobre salarios mínimos, de los convenios colectivos y de los contratos de trabajo;
- d) adoptar medidas apropiadas para promover y garantizar la igualdad de oportunidades y de trato, sin discriminación, por lo que se refiere a la remuneración por un trabajo de igual valor, en conformidad con el Convenio núm. 100.

Seguridad y salud en el trabajo

74. Entre los riesgos y peligros que existen en la industria del turismo se incluyen la fatiga y las lesiones derivadas de tareas físicamente penosas (por ejemplo, los gestos repetidos de levantamiento de cargas, el desplazamiento y levantamiento de camas y colchones, las posturas de inclinación o la sobrecarga de las bandejas), los accidentes y lesiones relacionados con el trabajo (por ejemplo, cortes, quemaduras, resbalones y caídas), los riesgos químicos y biológicos (por ejemplo, los riesgos relativos a las sustancias tóxicas, o a las jeringas hipodérmicas) y los riesgos psicológicos (por ejemplo, el estrés, el acoso y la violencia en perjuicio del personal doméstico). Además, algunos trabajadores del turismo

pueden correr un riesgo particular de exposición al VIH y el sida, por ejemplo, a causa de lesiones producidas por agujas.

75. Estos peligros y riesgos tienen graves repercusiones negativas en los trabajadores, sus familias y la sociedad en general, y menoscaban la productividad y la competitividad de las empresas. La identificación, la prevención y el control de estos peligros y riesgos con el fin de evitar que los trabajadores estén expuestos a ellos es de importancia crucial para proteger su salud y bienestar futuro. Para abordar eficazmente los problemas relativos a la SST, es necesario que los gobiernos y los interlocutores sociales consideren:

- a) la promulgación y el cumplimiento de leyes sobre SST, incluso mediante los sistemas de administración e inspección del trabajo. Los gobiernos, en consulta con los interlocutores sociales, deberían establecer políticas, sistemas y programas públicos en materia de SST que sean aplicables al sector del turismo, y proporcionar orientación técnica a las partes interesadas;
- b) la aplicación sistemática de estrategias de prevención diseñadas para prever, identificar, evaluar y controlar los riesgos y peligros físicos y psicológicos tanto existentes como nuevos. Hay que prestar una especial atención a los riesgos y peligros relacionados con el género;
- c) la adopción de leyes y reglamentos nacionales y de políticas empresariales que estén en conformidad con los principios de no discriminación en el empleo y la ocupación y con las disposiciones de la Recomendación sobre el VIH y el sida, 2010 (núm. 200);
- d) la extensión de la cobertura de la SST y de otras medidas de protección jurídica pertinentes a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, a todos los trabajadores y sectores mediante la identificación de los déficits de cobertura y su rectificación. Deberían establecerse procedimientos accesibles y acelerados, que tengan en cuenta los obstáculos particulares a que se ven confrontadas las personas que no están adecuadamente protegidas por la legislación laboral y otras leyes pertinentes;
- e) la adopción de políticas para el lugar de trabajo, con inclusión de normativas estrictas sobre la igualdad y la no discriminación, a fin de prevenir la violencia y el acoso, especialmente en perjuicio de las trabajadoras. También se debería prestar especial atención a las personas y los grupos susceptibles de sufrir discriminación y que tienen más probabilidades de ser víctimas de violencia y acoso que los demás trabajadores del sector;
- f) la adopción de medidas legales, administrativas y disciplinarias y otros tipos de medidas correctivas en caso de incumplimiento de las leyes y reglamentos sobre SST, de violencia y de acoso. Se ha de proporcionar apoyo a las víctimas de violencia y acoso, incluso mediante la presentación de informes confidenciales y de la adopción de medidas de protección contra la victimización;
- g) la inclusión de disposiciones legales relativas a los peligros y riesgos psicosociales, el estrés laboral y la salud mental y el bienestar de los trabajadores en los códigos del trabajo, leyes, reglamentos y otras normativas sobre SST, repertorios de recomendaciones prácticas, normativas técnicas, decretos y convenios colectivos;
- h) la recopilación y el análisis de estadísticas sobre muertes, lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y el seguimiento de sus tendencias.

76. De conformidad con el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), los empleadores del sector del turismo, en colaboración con los trabajadores y sus representantes, deberían dar prioridad a las cuestiones siguientes:

-
- a) elaborar políticas y sistemas de gestión de la SST en el lugar de trabajo, en consulta con los trabajadores y sus representantes, con miras a mejorar el respeto de las reglamentaciones en materia de SST, y así reducir las tasas de lesiones, enfermedades y mortalidad, y lograr una menor incidencia de accidentes y calamidades. Esto supone que se ha de cooperar con las autoridades competentes en materia de seguridad y salud, los representantes de los trabajadores y sus organizaciones;
 - b) realizar periódicamente evaluaciones del riesgo en el lugar de trabajo para detectar posibles peligros y definir las prácticas de gestión de riesgos necesarias;
 - c) aplicar un enfoque integrado de la SST con el fin de reducir la incidencia de las lesiones, las enfermedades, las muertes, los accidentes y las calamidades, que incluya las siguientes medidas:
 - la creación de comités de seguridad y salud en el lugar de trabajo, de conformidad con la legislación nacional y/o los convenios de negociación colectiva;
 - la determinación y el suministro de las herramientas y los equipos adecuados para realizar el trabajo con seguridad;
 - la capacitación y la divulgación de información sobre SST para los trabajadores en todos los niveles de la empresa;
 - el establecimiento de metas sobre mejoras y en cuanto a la comunicación de información sobre los riesgos;
 - la vigilancia sanitaria y médica como herramienta de control para garantizar la eficacia de las medidas de prevención de las enfermedades profesionales.

3.6. Promover un diálogo social eficaz

- 77. El diálogo social y el tripartismo son las características fundamentales del paradigma de gobernanza de la OIT y constituyen una importante herramienta para promover relaciones equitativas y pacíficas en el lugar de trabajo, el trabajo decente y la justicia social. El diálogo social ofrece numerosos beneficios, ya que, en particular, puede contribuir a minimizar los conflictos sociales al facilitar el consenso entre las partes interesadas en la formulación y la aplicación de políticas económicas y sociales. Por el contrario, la falta de diálogo social conduce a conflictos, malentendidos y progresos fragmentarios.
- 78. El diálogo social incluye todo tipo de negociaciones, consultas e intercambios de información. Por consiguiente, es una herramienta importante para cualquier industria, y lo es también para el sector del turismo.
- 79. La negociación colectiva es un medio para asegurar que haya una correlación entre el aumento de los salarios y el aumento de la productividad. Desde el punto de vista de los trabajadores, el compromiso que asume un empleador al entablar de buena fe una negociación colectiva constituye una garantía de que la distribución de los beneficios que genere cualquier ganancia de productividad será objeto de un acuerdo concertado. Desde la perspectiva del empleador, la negociación colectiva constituye un incentivo para invertir en la adopción de nuevas técnicas industriales y formas de organización empresarial que redundarán en un aumento de la eficiencia y la productividad. Al crear un vínculo de causa-efecto entre la modernización económica y la mejora de las condiciones sociales, la negociación colectiva no sólo da a los trabajadores un incentivo para cooperar con el cambio y el desarrollo organizativos, ya que saben que los beneficios serán distribuidos equitativamente, sino que también les ofrece una tribuna para manifestar sus puntos de vista,

lo que, entre otras repercusiones positivas, puede mejorar la comunicación, reducir la rotación laboral y mejorar la productividad.

80. Debido a la naturaleza del sector turístico, que actúa como interfaz entre los proveedores de servicios y los clientes, es de vital importancia que en el lugar de trabajo se establezcan buenas relaciones entre la dirección de las empresas y el personal, ya que una relación constructiva puede influir positivamente en la calidad de los servicios y en la retención del personal. Entre los desafíos que se plantean al sector figura la baja densidad sindical, lo que obedece, entre otros factores, a la prevalencia de las pymes, a la juventud de la fuerza de trabajo y al elevado índice de rotación del personal.

81. Para que el diálogo social sea fructífero y se aproveche plenamente su potencial como herramienta para promover el trabajo decente en el sector del turismo, los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores deberían esforzarse por:

a) promover activamente y entablar, en los niveles pertinentes según la práctica y la legislación nacionales y/o la negociación colectiva, debates sobre temas que revisten interés para el sector del turismo, como, por ejemplo:

- los ODS y el papel del turismo sostenible, incluyendo la promoción del trabajo decente en el sector turístico;
- la formulación, la aplicación y el seguimiento de políticas e intervenciones que promuevan el trabajo decente en el turismo, con miras a mejorar su sostenibilidad;
- la función que cumplen los interlocutores sociales y todas las formas de diálogo social en la promoción del empleo pleno y productivo y el trabajo decente, y en la evaluación de las necesidades y los desafíos relacionados con el empleo y el trabajo;
- el papel que desempeñan las comunidades y los gobiernos locales en la formulación de políticas, estrategias e iniciativas de turismo que puedan ejercer un impacto en la vida de la población y en sus entornos naturales;
- la búsqueda de medios para aumentar la productividad de las empresas turísticas y para asegurar al mismo tiempo que los trabajadores del sector se beneficien de condiciones de trabajo adecuadas;

b) participar en las negociaciones colectivas que se desarrollen a nivel nacional, sectorial y de la empresa local entre un empleador, un grupo de empleadores o una o más organizaciones de empleadores, por una parte, y una o más organizaciones de trabajadores, por otra parte;

c) hacer extensivos los servicios y la afiliación a todos los trabajadores, promoviendo al mismo tiempo la transición desde la economía informal hacia la economía formal;

d) fortalecer los sistemas y mecanismos de prevención y resolución de conflictos laborales, incluso en lo que atañe a la gestión efectiva de las quejas individuales.

82. Los gobiernos deberían esforzarse por:

a) fortalecer los procesos de empoderamiento y de organización para que los interlocutores sociales participen activamente y se hagan representar;

-
- b)* promover organizaciones de empleadores y de trabajadores sólidas, independientes y eficaces, que tengan una capacidad técnica adecuada y acceso a la información pertinente;
 - c)* promover los mecanismos, estructuras, procedimientos e instituciones tales como los consejos y comités oficiales (por ejemplo, los comités nacionales tripartitos de turismo), organismos de desarrollo y consejos económicos y sociales que se dedican a mejorar las relaciones laborales y a impulsar el turismo sostenible;
 - d)* mejorar los mecanismos existentes de diálogo social, cuando sea necesario, y potenciar la negociación colectiva como plataformas en que los trabajadores del sector del turismo comuniquen sus opiniones sobre el desarrollo social y económico;
 - e)* velar por el respeto del Estado de derecho, en particular mediante la acción eficaz de los servicios encargados de la inspección del trabajo y el cumplimiento de las normativas laborales en el sector, y por el fortalecimiento de los mecanismos de prevención y resolución de conflictos, en el entendido de que la responsabilidad por estas funciones incumbe a los gobiernos;
 - f)* promover la realización eficaz de consultas, intercambios de información y otras formas de diálogo entre los interlocutores sociales y, sobre una base tripartita, con los gobiernos.

Anexo

Introducción

El presente anexo contiene información complementaria sobre las normas internacionales del trabajo en vigor, las declaraciones y diversos otros documentos que deberían tenerse en cuenta a la hora de concebir y de poner en práctica intervenciones para el sector.

El Consejo de Administración de la OIT ha conferido el carácter de «fundamental» a ocho convenios de la Organización en los que se abordan los principios y derechos esenciales en el trabajo:

- Convenio sobre la libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, 1948 (núm. 87)
- Convenio sobre el derecho de sindicación y de negociación colectiva, 1949 (núm. 98)
- Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930 (núm. 29)
- Protocolo de 2014 relativo al Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930, de la OIT
- Convenio sobre la abolición del trabajo forzoso, 1957 (núm. 105)
- Convenio sobre la edad mínima, 1973 (núm. 138)
- Convenio sobre las peores formas de trabajo infantil, 1999 (núm. 182)
- Convenio sobre igualdad de remuneración, 1951 (núm. 100)
- Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111)

El Consejo de Administración de la OIT ha conferido el carácter de «prioritario» a otros cuatro convenios, y ha alentado a los Estados Miembros a que ratifiquen dichos instrumentos habida cuenta de su importancia para el funcionamiento del sistema de normas internacionales del trabajo:

- Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81)
- Convenio sobre la política del empleo, 1964 (núm. 122)
- Convenio sobre la inspección del trabajo (agricultura), 1969 (núm. 129)
- Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976 (núm. 144)

También revisten interés para el sector del turismo las normas internacionales del trabajo siguientes (la lista no es exhaustiva):

- Convenio sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 172)
- Recomendación sobre las condiciones de trabajo (hoteles y restaurantes), 1991 (núm. 179)
- Convenio sobre el derecho de asociación (agricultura), 1921 (núm. 11)
- Convenio sobre el derecho de asociación (territorios no metropolitanos), 1947 (núm. 84)
- Convenio sobre la seguridad social (norma mínima), 1952 (núm. 102)
- Recomendación sobre la consulta (ramas de actividad económica y ámbito nacional), 1960 (núm. 113)
- Convenio sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964 (núm. 120)
- Recomendación sobre la higiene (comercio y oficinas), 1964 (núm. 120)
- Convenio sobre las prestaciones de invalidez, vejez y sobrevivientes, 1967 (núm. 128)
- Convenio sobre la consulta tripartita (normas internacionales del trabajo), 1976 (núm. 144)
- Convenio sobre las vacaciones pagadas (revisado), 1970 (núm. 132)
- Convenio sobre los representantes de los trabajadores, 1971 (núm. 135)
- Convenio sobre las organizaciones de trabajadores rurales, 1975 (núm. 141)
- Convenio sobre desarrollo de los recursos humanos, 1975 (núm. 142)

-
- Convenio sobre las relaciones de trabajo en la administración pública, 1978 (núm. 151)
 - Convenio sobre la negociación colectiva, 1981 (núm. 154)
 - Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155)
 - Convenio sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, 1981 (núm. 156)
 - Convenio sobre la terminación de la relación de trabajo, 1982 (núm. 158)
 - Convenio sobre la readaptación profesional y el empleo (personas inválidas), 1983 (núm. 159)
 - Convenio sobre pueblos indígenas y tribales, 1989 (núm. 169)
 - Convenio sobre el trabajo nocturno, 1990 (núm. 171)
 - Convenio sobre el trabajo a tiempo parcial, 1994 (núm. 175)
 - Protocolo de 1995 relativo al Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947
 - Recomendación sobre la creación de empleos en las pequeñas y medianas empresas, 1998 (núm. 189)
 - Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000 (núm. 183)
 - Recomendación sobre la protección de la maternidad, 2000 (núm. 191)
 - Recomendación sobre la promoción de las cooperativas, 2002 (núm. 193)
 - Recomendación sobre el desarrollo de los recursos humanos, 2004 (núm. 195)
 - Recomendación sobre la relación de trabajo, 2006 (núm. 198)
 - Convenio sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006 (núm. 187)
 - Recomendación sobre el VIH y el sida, 2010 (núm. 200)
 - Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, 2015 (núm. 204)

Al desarrollar las políticas y estrategias para la promoción del trabajo decente en el turismo, se deberían tomar en consideración los documentos siguientes:

- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento (1998)
- Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa (2008)
- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social (Declaración sobre las Empresas Multinacionales), adoptada por la OIT en 1977 (revisada en 2000 y 2006)
- «Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible», y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y 169 metas conexas. Documento adoptado por la Cumbre Mundial de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible
- Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ILO-OSH 2001)
- Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos (OIT, 2015)
- Principios generales y directrices para la contratación equitativa (OIT, 2016)

Bibliografía

- Naciones Unidas, 2012: *El futuro que queremos*, documento final de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, en anexo a la resolución 66/288 aprobada por la Asamblea General.
- OIT, 1980: *documento GB.214/IA/5/5*, Consejo de Administración, Ginebra, 1980.
- , 2001: *El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo*, informe para el debate de la Reunión tripartita sobre el desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo, 2-6 de abril de 2001, Programa de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- , 2015a: «Opportunities and Challenges in the Promotion of Decent Work in Hotel Global Supply Chains», en *Sectoral Studies on Decent Work in Global Supply Chains, Comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains*, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra.
- PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), 2011: *Towards a Green Economy – Pathways to Sustainable Development and Poverty Eradication* (existe un resumen en español, de 52 páginas, titulado *Hacia una economía verde – Guía para el desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza: Síntesis para los encargados de la formulación de políticas*), Ginebra.

Capítulo 1

- Naciones Unidas, 2015: *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*.
- OIT, 2010a: *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*, documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial para el sector de la hotelería, la restauración y el turismo (23-24 de noviembre de 2010), Departamento de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- , 2010b: Informe final de la discusión: *Foro de diálogo mundial sobre los nuevos cambios y desafíos en el sector de la hotelería y del turismo, y sus efectos en el empleo, el desarrollo de los recursos humanos y las relaciones de trabajo* (23-24 de noviembre de 2010), Departamento de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- , 2015b: *Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos*, Ginebra.
- OMT (Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas) y PNUMA, 2005: *Por un turismo más sostenible – Guía para responsables políticos*, Madrid y París.

Capítulo 2

- Baum, T., 2012: «Migrant workers in the international hotel industry», en *International Migration Paper* núm. 112, Servicio de Migraciones Internacionales y Departamento de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra.

-
- , 2013: *International Perspectives on Women and Work in Hotels, Catering and Tourism*, documento de trabajo núm. 1/2013 de GENDER, documento de trabajo núm. 289 de SECTOR, Departamento de Actividades Sectoriales y Oficina para la Igualdad de Género, OIT, Ginebra.
- Consejo Mundial de Viajes y Turismo, 2016: *Travel & Tourism, Economic Impact 2016 – Annual Update Summary*, Londres.
- Eurofound (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo), 2004: *EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions*, Dublín.
- Majurin, E., 2014: *Start and Improve Your Business (SIYB) Implementation Guide*, Departamento de Empresas, OIT, Ginebra.
- Naciones Unidas, 2011a: *Programa de Acción en favor de los países menos adelantados para el decenio 2011-2020*, adoptado por la cuarta Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Países Menos Adelantados.
- , 2011b: *Declaración de Estambul: Una alianza mundial renovada y fortalecida para el desarrollo de los países menos adelantados*, Estambul.
- , 2011c: *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»*, Nueva York y Ginebra.
- , 2014: *Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente*, resolución aprobada por la Asamblea General el 19 de diciembre de 2014.
- OIT, 2007: *Conclusiones relativas a la promoción de empresas sostenibles*, Conferencia Internacional del Trabajo, 96.ª reunión, Ginebra.
- , 2010: *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*, documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial para el sector de la hotelería, la restauración y el turismo (23-24 de noviembre de 2010), Programa de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- , 2013a: *Toolkit on Poverty reduction through tourism* (segunda edición en inglés) (existe una versión española de la primera edición, de 2011, titulada *Guía práctica sobre la reducción de la pobreza a través del turismo*), Departamento de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- , 2014a: *Fact Sheet Employment in the tourism sector*, Ginebra.
- , 2014b: *Involucrar a las empresas multinacionales en la creación de más y mejores empleos*, fact sheet (síntesis de datos), Programa de Empresas Sostenibles, Ginebra.
- , 2015c: *Conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo*, Consejo de Administración, 323.ª reunión, documento GB.323/POL/3, Ginebra.
- , 2015b: *Directrices de política para una transición justa hacia economías y sociedades ambientalmente sostenibles para todos*, Ginebra.
- , 2015a: «Opportunities and Challenges in the Promotion of Decent Work in Hotel Global Supply Chains», en *Sectoral Studies on Decent Work in Global Supply Chains, Comparative analysis of good practices by multinational enterprises in promoting decent work in global supply chains*, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra.

-
- , 2015d: *Cartera de notas de orientación de políticas sobre la promoción del trabajo decente en la economía rural: Trabajo decente en la economía rural – Notas de orientación de políticas*, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra.
 - , 2015e: *Pequeñas y medianas empresas y creación de empleo decente y productivo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, Informe IV, Ginebra.
 - , 2015f: *Value Chain Development for Decent Work: How to create employment and improve working conditions in targeted sectors*, segunda edición, Ginebra.
 - , 2016a: *Negociación colectiva: Guía de políticas*, Ginebra.
 - , 2016e. *Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, Consejo de Administración, 328.ª reunión, documento GB.328/INS/17/5, Ginebra.
 - y OMT, 2015: *Policy Note on Tourism, SMEs and Employment – Policies to Stimulate Job Creation and Inclusiveness*, ponencia preparada para la sexta Reunión Ministerial del T-20 celebrada en Turquía en 2015, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra y Madrid.
- OMT, 1999: *Código ético mundial para el turismo*, Madrid.
- , 2016: *Panorama OMT del turismo internacional*, Madrid.
 - y OIT, 2013: *Economic crisis, international tourism decline and its impact on the poor*, Madrid y Ginebra.
 - y PNUMA, 2006: *Por un turismo más sostenible: Guía para responsables políticos*, Madrid y París.
- Stacey, J., 2015: *Supporting quality jobs in tourism* (existe también una versión en francés: *Pour des emplois de qualité dans le secteur du tourisme*), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), París.
- UNCTAD (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo), 2010: *La contribución del turismo al comercio y el desarrollo*, nota de la secretaría de la UNCTAD, Junta de Comercio y Desarrollo, Comisión de Comercio y Desarrollo, Ginebra.

Capítulo 3

- Anderson, B., Provis, C. y Chappel, S., 2002: *The recognition and management of emotional labour in the tourism industry*, research report CRC Sustainable Tourism (Australia).
- Baum, T., 2012: *Migrant workers in the international hotel industry*, International Migration Paper No.112, Servicio de Migraciones Internacionales y Departamento de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra.
- , 2013: *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*, documento de trabajo núm. 1/2013 de GENDER, documento de trabajo núm. 289 de SECTOR, Departamento de Actividades Sectoriales y Oficina para la Igualdad de Género, OIT, Ginebra.
- Boardman, J. y Barbato, C., 2008: *Review of socially responsible HR and labour relations practice in international hotel chains*, documento de trabajo núm. 267, OIT, Ginebra.

-
- Bolwell, D. y Weinz, W., 2008a: *Guide for social dialogue in the tourism industry*, documento de trabajo núm. 265, Programa de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra.
- , 2008b: *Reducing Poverty through Tourism*, documento de trabajo núm. 266, Programa de Actividades Sectoriales, OIT, Ginebra.
- Comisión Europea, 2001: *Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*, Bruselas.
- , 2007: Comunicación de la Comisión – *Agenda para un turismo europeo sostenible y competitivo* /* COM (2007) 621 final */ , Bruselas.
- , 2010: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – *Europa, primer destino turístico del mundo: un nuevo marco político para el turismo europeo* /* COM (2010) 352 final */ , Bruselas.
- , 2012: Consultation document: *European Charter for Sustainable and Responsible Tourism*, Dirección General de Empresa e Industria, Bruselas.
- Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 2000: *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*, 2000/C 364/01, Bruselas.
- Eurofound, 2012: *Employment and industrial relations in the hotels and restaurants sector* (existe un resumen en español titulado *Empleo y relaciones laborales en el sector de la hostelería, la restauración y el catering – Resumen ejecutivo*), Dublín.
- Haxton, P., 2015: *A Review of Effective Policies for Tourism Growth*, OECD Tourism Papers No. 2015/01, OECD Publishing, París.
- Hoel, S. y Einarsen, S., 2003: *Violence at work in hotels, catering and tourism*, Programa de Actividades Sectoriales, documento de trabajo núm. 211, OIT, Ginebra.
- Ministerio de Turismo de Zimbabwe, Consejo de Turismo de Zimbabwe y OIT, 2014: *Workplace Policy on HIV and AIDS, TB and other opportunistic illnesses for the Tourism Industry in Zimbabwe*, Zimbabwe.
- Naciones Unidas, 2011c: *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para «proteger, respetar y remediar»*, Nueva York y Ginebra.
- OCDE, 2011: *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*, París.
- OIT, 2002: *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabaj*, ILO-OSH 2001, Ginebra.
- , 2003: *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla*, informe de la Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003), Programa de Actividades Sectoriales, Ginebra.
- , 2008: *La explotación sexual comercial de niños y adolescentes: La respuesta de la OIT*, Ginebra.

-
- , 2009a: *La igualdad de género como eje del trabajo decente*, Conferencia Internacional del Trabajo, 98.ª reunión, 2009, Informe VI, Ginebra.
 - , 2009b: *Para recuperarse de la crisis: Un Pacto Mundial para el Empleo*, Ginebra.
 - , 2009c: *Occupational safety and health manual for Tourism*, Departamento de Actividades Sectoriales y SafeWork, Ginebra.
 - , 2010: *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*, documento temático para el debate en el Foro de diálogo mundial para el sector de la hotelería, la restauración y el turismo (23-24 de noviembre de 2010), Programa de Actividades Sectoriales, Ginebra.
 - , 2012: *HIV and AIDS: Guide for the tourism sector*, Departamento de Actividades Sectoriales, Programa de la OIT sobre el VIH/SIDA y el Mundo del Trabajo, Ginebra.
 - , 2013a: *Toolkit on Poverty reduction through tourism*, Departamento de Actividades Sectoriales, segunda edición en inglés, Ginebra.
 - , 2013b: *National Tripartite Social Dialogue: An ILO Guide for improved governance*, Ginebra.
 - , 2013c: *Social protection floors and gender equality: A brief overview*, documento de trabajo ESS núm. 37, Ginebra.
 - , 2013d: *Material de formación sobre evaluación y gestión de riesgos en el lugar de trabajo para pequeñas y medianas empresas*, Ginebra.
 - , 2014a: *Fact Sheet Employment in the tourism sector*, Ginebra.
 - , 2014c: *World Social Protection Report 2014/15: Building economic recovery, inclusive development and social justice* (existe un resumen en español, de seis páginas, titulado *Informe mundial sobre la protección social, 2014-2015: hacia la recuperación económica, el desarrollo inclusivo y la justicia social*), Ginebra.
 - , 2015g: *Protección de los trabajadores en un mundo del trabajo en transformación. Discusión recurrente sobre el objetivo estratégico de la protección social (protección de los trabajadores)*, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, 2015, Informe VI, Ginebra.
 - , 2015h: *Informes de la Comisión para la Discusión Recurrente sobre la Protección Social (Protección de los Trabajadores): Resolución y conclusiones presentadas para su adopción por la Conferencia*, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, Ginebra.
 - , 2015c: *Conclusiones de la Reunión de expertos sobre las formas atípicas de empleo*, Consejo de Administración, 323.ª reunión, documento GB.323/POL/3, Ginebra.
 - , 2015d: *Cartera de notas de orientación de políticas sobre la promoción del trabajo decente en la economía rural: Trabajo decente en la economía rural – Notas de orientación de políticas*, Departamento de Políticas Sectoriales, Ginebra.
 - , 2015i: *Resolución relativa a la discusión recurrente sobre la protección social (protección de los trabajadores)*, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, Ginebra.

-
- , 2015j: *Pequeñas y medianas empresas y creación de empleo decente y productivo – Informes de la Comisión sobre las PYME y la Creación de Empleo: Resumen de las deliberaciones, cuarto punto del orden del día, Conferencia Internacional del Trabajo, 104.ª reunión, Ginebra.*
- 2016b: *Informe del Director General – Quinto informe complementario: Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo (3-6 de octubre de 2016), Ginebra.*
- , 2016c: *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*, presentación preparada con ocasión del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 28 de abril de 2016, Ginebra.
- , 2016d: *World Employment and Social Outlook: Trends for Youth 2016* (existe un resumen en español, de cuatro páginas, titulado: *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias del empleo juvenil 2016*), Ginebra.
- , 2016e. *Resultado de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, Consejo de Administración, 328.ª reunión, documento GB.328/INS/17/5, Ginebra.
- OMT, 2013: *Sustainable Tourism for Development* (existe también en francés: *Un tourisme durable pour le développement*), Madrid.
- , 2014: *15 Years of the OMT World Tourism Network on Child Protection: A Compilation of Good Practices*, Madrid.
- Stacey, J., 2015: *Supporting Quality Jobs in Tourism* (existe también en francés: *Pour des emplois de qualité dans le secteur du tourisme*), OCDE, París.