

ESTUDI SOBRE L'IMPACTE DEL SECTOR TURÍSTIC EN EL MERCAT DE TREBALL DEL BAIX LLOBREGAT

Unitat de Promoció i Desenvolupament del Baix Llobregat 2002

**Programa del Servei d'Ocupació de Catalunya,
cofinançat per la Generalitat de Catalunya i pel Fons Social Europeu**



Generalitat de Catalunya
Servei d'Ocupació de Catalunya

FONS
SOCIAL
EUROPEU



SUMARI

	Pàg.
1.-Marc general del sector de l'hostaleria i restauració de la comarca.....	2
1.1.- Introducció a la situació del sector de l'hostaleria i la restauració a la comarca.....	2
1.2.- Oferta i pes del sector de l'hostaleria i la restauració a la comarca del Baix Llobregat.....	10
1.3.- Estructura demogràfica i mercat de treball del Baix Llobregat.....	27
1.3.1.- Demografia	27
1.3.2.- Mercat de treball	35
1.4.- Consideracions finals	52
2.- La gestió dels recursos humans al sector de l'hostaleria i la restauració de la comarca del Baix Llobregat	55
2.1.- La gestió dels recursos humans al sector i la creació d'ocupació a la comarca	55
3.- El qüestionari	81
3.1.- Introducció	81
3.2.- Estructura i personal	83
3.3.- Formació	100
3.4.- Resum dels principals resultats	107
4.- Bibliografia	110
5.- Annex.....	111

1.- MARC GENERAL DEL SECTOR DE L'HOSTALERIA I LA RESTAURACIÓ A LA COMARCA DEL BAIX LLOBREGAT

1.1.- INTRODUCCIÓ A LA SITUACIÓ DEL SECTOR DE L'HOSTALERIA I LA RESTAURACIÓ A LA COMARCA

El sector turístic està considerat com un dels sectors clau tant pel que fa al creixement econòmic com pel que fa a la creació directa de llocs de treball en els propers anys tant a nivell Europeu com local. Segons dades de la Comissió Europea, s'estima que la indústria del turisme compta a la Unió Europea amb uns dos milions d'empreses, la major part petites i mitjanes, i que representa ben bé el 5% tant del PIB com de la mà d'obra de la Unió. Segons totes les prediccions, a més a més, el futur d'aquesta activitat econòmica sembla pròsper i amb bones perspectives de creixement. Aquestes perspectives de creixement es basen sòlidament no només en el creixement econòmic sinó també en les noves tendències de canvi social que s'estan donant arreu dels països occidentals. Aquestes tendències apunten a un augment de l'interès i les possibilitats per un millor aprofitament del temps lliure, i en aquest sentit, el sector del turisme en surt clarament beneficiat.

L'informe del Grup d'Alt Nivell (GAN) pel Turisme i l'Ocupació (1998)¹ encarregat per la Comissió Europea calculava uns índexs de creixement anual del conjunt del sector turístic a la UE superiors a la mitjana del conjunt de l'economia. Així, s'estima que durant els propers deu anys, el creixement anual del volum de negoci per aquest concepte oscil·larà entre

¹ *Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII.*

el 2,5 i el 4%, mentre que l'ocupació generada podria augmentar d'un 1 a un 1,5% anuals.

Les noves tendències de canvi social que s'han anat advertint durant el període temporal que comprèn des de la dècada dels 70 fins avui en dia representen una gran factor explicatiu del creixement del sector turístic a nivell mundial. Aquestes tendències també poden ser advertides tant a nivell europeu i estatal com, més concretament, a la comarca del Baix Llobregat. Determinats canvis socials esdevinguts en les darreres dècades han tingut una gran influència en la vida social i econòmica de la població, fet que comporta importants implicacions pel que fa a l'evolució del sector turístic i al seu mercat de treball associat.

El comportament del turista tipus està canviant, i aquest canvi pot afectar directament la demanda de serveis d'hostaleria i restauració de la comarca. La demanda de serveis turístics es va poc a poc desestacionalitzant, més tenint en compte que les vacances ja no són només a l'estiu i creix la predisposició a viatjar sigui quina sigui l'època de l'any; cada cop es fracciona més el temps de vacances i creix el costum de viatjar en cap de setmana; creix l'interès per la cultura, el patrimoni i la natura; també creix l'interès del turisme com a activitat d'oci i d'aprofitament del temps lliure, i finalment, les exigències pel que fa a la qualitat del producte també augmenten, al mateix temps que la competència².

Si entrem a valorar punt per punt aquests elements de canvi social, veurem com tenen característiques essencials que permeten considerar aquests canvis tant des del punt de vista de l'increment de la demanda de serveis turístics com des del punt de vista de la dinamització del mercat laboral i la possibilitat de generació de llocs de treball al voltant de les activitats de naturalesa turística.

² *Llibre blanc dels nous filons d'ocupació a Catalunya. Generalitat de Catalunya. Departament de Treball. 2001 p.236*

Tant l'envelliment progressiu de la societat com la reducció del temps de treball via retalls de la jornada i l'acurçament de la vida laboral està portant a que aparegui un important tant per cent de població amb capacitat i predisposició al consum de determinats nous productes o serveis lligats a l'aprofitament del temps lliure. Segons dades de l'INE, la població de més de 65 anys ha crescut de manera molt clara des dels anys 70 ençà, i s'espera que ho continuï fent a curt i mig termini. Mentre que a l'any 2001 la població de més de 65 anys a Espanya era de 6,9 milions de persones, s'espera que l'any 2005 aquest tipus de població arribi fins els 9,5 milions de persones. A més a més, d'aquests 9,5 milions, 4,5 seran de persones que superen els 75 anys d'edat. És de sobres conegut l'important demanda que la tercera edat comporta per moltes activitats lligades a l'oci o el turisme, que poden beneficiar-se clarament d'aquest nou canvi social. L'extensió de l'esperança de vida, i el que és més important, la millora de la qualitat de vida de les persones de la tercera edat fa que, en bona lògica, calgui esperar que aquest col·lectiu representi una important font de demanda de serveis turístics. En aquest sentit, també està tenint una gran rellevància la creixent tendència a la reducció tant de la jornada laboral com de la pròpia vida professional de la població. Sovint emmarcades en programes de renovació de plantilles i processos de reconversió productiva, polítiques com les jubilacions anticipades estan creant un públic que, per joventut i nivell de renda, encara està en condicions de ser un factor de demanda clau en certs mercats turístics ja existents o amb potencialitats d'expansió futura. La progressiva reducció de la jornada laboral en moltes categories professionals també actúa a favor de la demanda de serveis turístics.

En un sentit ben diferent, la massiva incorporació de la dona al mercat laboral juga un paper clau en el desenvolupament d'activitats o serveis de caràcter turístic. Segons dades de l'EPA, la taxa d'activitat a Espanya a passat del 28,2% a l'any 1976 al 40,1% a l'any 2001. Aquest fet suposa un

augment de 12 punts percentuals en els darrers 25 anys. La incorporació de la dona al mercat de treball ha jugat un paper determinant en l'evolució d'aquestes dades i tot sembla indicar que, segons les previsions de la Unió Europea, el seu rol encara ha de ser més determinant en els propers anys. El Consell Europeu de Lisboa de l'any 2000 va establir l'objectiu d'aconseguir que la proporció de dones ocupades arribés a més del 60% l'any 2010. Donat el fet que a l'Estat Espanyol encara s'està lluny de la mitjana Europea actual pel que fa tant a l'activitat com a l'ocupació femenina, durant els propers anys s'espera un clar increment de les dades en aquest sentit.

Les implicacions que pel sector turístic té la incorporació de la dona al mercat laboral s'han d'entendre a un doble nivell: per una banda, la incorporació de la dona al món laboral suposa un increment de la renda familiar que permet un major consum de serveis turístics, i per l'altra, cal tenir present que el sector turístic en general, i el de l'hostaleria i la restauració en particular, genera molts llocs de treball que sovint s'avenen amb el perfil i les preferències de la mà d'obra femenina. Aquest darrer element introdueix una clara oportunitat d'aprofitament del clar potencial de llocs de treball que el sector turístic, i especialment, el de l'hostaleria i la restauració, ofereixen.

Un altre canvi social a destacar és la nova relació que s'està establint entre el món rural i l'urbà. Aquest és un canvi que, en estreta relació amb les noves inquietuds pel que fa a la manera d'aprofitar el temps lliure tot gaudint de la natura o el patrimoni cultural, que està revolucionant les tradicionals pautes que es donaven en les relacions econòmiques i socials entre tots dos ambients, i, com a conseqüència d'aquest canvi, s'està experimentant una clara transició des d'activitats econòmiques i comercials de caire tradicional a noves activitats i oportunitats de negoci que sovint prenen la forma d'activitats de naturalesa turística amb capacitat de generació de llocs de treball. D'una banda, s'observa com creix el fenomen

de la urbanització i que continua donant-se un desplaçament de la població des de les zones rurals vers les zones urbanes. Aquest moviment de població comporta un canvi en l'estil de vida i les pautes de consum d'un gran nombre de persones, així com la demanda de determinats serveis urbans. D'altra banda, i com a fenomen associat al creixement urbà, cada cop creix més l'interès pel món rural i la seva qualitat de vida entre els habitants de les zones urbanes, fet que comporta un fenomen invers però complementari a l'antic èxode rural. Tant la demanda de noves prestacions en el context urbà per part dels antics habitants de zones rurals, com les noves demandes de natura i formes de vida tradicionals per part dels urbanites, produeixen tot un nou conjunt de demandes insatisfetes d'entre les quals destaquen un ampli ventall de serveis turístics entre els que destaquen, pel seu gran pes específic, les activitats lligades a l'hostaleria i la restauració. En aquest sentit cal entendre les oportunitats que la proximitat de la ciutat de Barcelona ofereix al desenvolupament de les activitats de naturalesa turística al Baix Llobregat. En el Pla d'Implementació Turística del Baix Llobregat s'esmenta explícitament el potencial d'atracció turística pel públic urbà que suposa el fet que el Baix Llobregat és una de les comarques amb una proporció més elevada de Catalunya quant a espais d'interès natural³. En aquest sentit, també l'"Estudi de Percepció del Turisme al Baix Llobregat"⁴ es pronuncia en el sentit que el turisme provinent de l'àrea metropolitana de Barcelona es fa sentir i té una especial incidència en diverses zones de la comarca.

Finalment, els progressos evidents en matèria de nivell cultural i educatiu o la vertiginosa millora de les noves tecnologies i la seva aplicació està comportant noves formes de relació, nous valors, nous canvis en la producció i les pautes de consum, noves relacions laborals, etc. que estan

³ *Pla d'Implementació Turística del Baix Llobregat. ESADE. Centre de Direcció Turística. (p.44)*

⁴ *Estudi Sobre la Percepció del Turisme al Baix Llobregat i Expectatives de Generació d'Ocupació. Fundació Ciutat de Viladecans. 2003.*

portant al sorgiment d'un mercat –tant laboral com en el sentit més ampli del terme- molt dinàmic al voltant de l'activitat turística.

L'augment del nivell educatiu està comportant un creixement en l'interès per fer servir el temps lliure per viatjar i conèixer nous indrets, fet que, òbviament, té un impacte força positiu en l'activitat turística. En zones on tradicionalment aquest sector no havia tingut un pes rellevant dins el conjunt de l'activitat econòmica és on aquesta nova tendència social pot portar a una millora més evident. En aquest sentit, la proximitat de la ciutat de Barcelona també compta amb una enorme rellevància pel que fa a l'evolució de l'oferta turística de la comarca. Els atractius del Baix Llobregat en aquest sentit (edificis històrics, museus i modernisme⁵) tenen un enorme públic potencial gràcies a la proximitat de la capital.

Molt estretament relacionat amb l'anterior fenomen, el desenvolupament i aplicació de les noves tecnologies està contribuïnt a l'aparició d'una nova societat amb pautes culturals i consum diferenciades de la d'èpoques precedents. Al mateix temps, no només hi ha canvis del costat de la demanda, sinó que les noves tecnologies també juguen un rol cabdal pel que fa a la dinamització de l'oferta, tot millorant eficiència i eficàcia dels serveis i productes existents i impulsant el sorgiment de noves activitats i serveis relacionades amb aquesta nova societat habituada i madura per al consum de productes i serveis d'alt contingut tecnològic.

Hom podria pensar que el canvi tecnològic podria afectar l'ocupació en el sector de l'hostaleria i la restauració tal com ho fa en altres sectors, on el factor tecnologia supera en importància relativa el factor humà. Òbviament, però, el tracte personal és una de les principals característiques de l'activitat en aquest sector, clarament intensiu en mà d'obra, i on els increments de productivitat aportats per factors com el tecnològic solen ser

⁵ *Aquests són els tres eixos destacats per l' "Estudi de percepció del turisme al Baix Llobregat i expectatives de generació d'ocupació" pel que fa al turisme estrictament cultural.*

comparativament menors als registrats en d'altres activitats. En un sector com el de l'hostaleria i la restauració on es fa servir el factor treball de forma intensiva i on els nivells de creixement de la seva productivitat són sensiblement inferiors als d'altres sectors de l'economia, hi ha un ampli marge per esperar que el creixement de l'activitat porti a la creació de nous llocs de treball. Al mateix temps, com tots els experts coincideixen en afirmar, aquesta mateixa característica mostra la importància estratègica que per les empreses d'aquest sector té la gestió dels recursos humans. Un dels factors que sense cap mena de dubte ha de tenir una més gran contribució a la competitivitat de les empreses de l'hostaleria i la restauració en els propers anys és el de comptar amb un personal altament qualificat⁶.

A banda de les transformacions socials que estan portant a que el sector turístic estigui esdevenint una de les principals indústries generadores de llocs de treball en tot el món occidental, i entrant a valorar més concretament el cas de la comarca del Baix Llobregat, hem de valorar la gran importància del turisme exterior, entès com procedent de fora de l'Estat Espanyol. Aquest tipus de turisme té una forta presència a la comarca (i des de fa temps a zones com la Zona Delta), i en els darrers anys ha tendit a augmentar gràcies principalment al fet que el Baix Llobregat està complementant l'oferta de serveis turístics de la ciutat de Barcelona⁷. Tot aprofitant les sinèrgies produïdes per l'imparable creixement de Barcelona com a pol d'atracció turística, el Baix Llobregat està veient créixer la seva oferta hotelera i de restauració de forma clara.

Resulta del tot necessari comentar que la creixent demanda de serveis de naturalesa turística, i més concretament, d'hostaleria i restauració no està

⁶ *Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII.*

⁷ *Pla d'Implementació Turística del Baix Llobregat. ESADE. Centre de Direcció Turística. (p.51)*

sent acompanyada per una adaptació de l'oferta de mà d'obra a la demanda creixent, tant en termes de quantitat com de qualitat. La manca de mà d'obra, tant sigui qualificada com poc o gens qualificada, és un fenomen comú al conjunt de la Unió Europea, i a la comarca del Baix Llobregat també es dona amb força, tal i com han manifestat els empresaris i tècnics entrevistats. Els empresaris de la comarca troben grans dificultats a l'hora de trobar mà d'obra i aconseguir establir una relació laboral estable amb els seus treballadors.

Segons el Pla d'Implementació Turística del Baix Llobregat⁸, cal explotar el filó d'ocupació que l'activitat turística representa per la comarca. Per això cal descriure acuradament la situació actual respecte els filons d'ocupació que es poden generar al voltant dels diferents productes turístics de la comarca i establir els mecanismes i el suport necessari per tal que l'oferta turística pugui efectivament crear i mantenir nous llocs de treball.

En la mateixa línia, l'estudi realitzat per la Fundació Ciutat de Viladecans sobre "la Percepció del Turisme al Baix Llobregat i Expectatives de Generació d'Ocupació" considera que el sector turístic a la comarca es troba subexplotat, i en conseqüència, té un considerable potencial de creació de llocs de treball. Per tal d'elaborar aquest estudi, es van dur a terme un seguit d'entrevistes amb els actors més rellevants de la comarca pel que fa a la qüestió del turisme, i de l'anàlisi d'aquestes en va sortir un seguit de perfils a potenciar en el marc del sorgiment de nous serveis turístics a la comarca que vindrien a complementar i potenciar l'oferta tradicional d'hostaleria i restauració.

En base a aquest darrer treball, es veu com en el cas de municipis petits d les zones Nord i Vall Baixa, les activitats de caràcter turístic representen una gran oportunitat per donar resposta a la necessitat de diversificar les activitats econòmiques dels seus municipis, ja que sovint l'economia local

⁸ Pla d'Implementació Turística del Baix Llobregat. ESADE. Centre de Direcció Turística.

segueix quasi monopolitzada per l'activitat industrial. L'explotació del sector turístic podria suposar per al municipi una bona sortida per aquella mà d'obra excedent del sector industrial, tot eixugant l'efecte sobre la taxa d'atur que les seves crisis periòdiques provoca. Aquest efecte seria especialment positiu en el cas de la mà d'obra femenina, que podrien trobar una bona sortida en el sector de l'hostaleria i la restauració.

També els tècnics i els responsables empresarials i sindicals entrevistats en ocasió d'aquest estudi han comentat el gran creixement que està experimentant l'activitat en aquest sector, i han manifestat que en aquest context de creixement pot passar que la gran demanda de llocs de treball generada no es vegi satisfeta per una oferta que a hores d'ara ja s'està mostrant insuficient.

1.2.- OFERTA I PES DEL SECTOR DE L'HOSTALERIA I LA RESTAURACIÓ A LA COMARCA DEL BAIX LLOBREGAT

La comarca del Baix Llobregat presenta una estructura productiva marcada clarament per la forta incidència del sector industrial, especialment si es compara amb el cas d'altres comarques catalanes. Tant el seu nombre d'empreses com el seu nombre d'ocupats al sector industrial ens mostren la especial rellevància que el sector secundari té al conjunt de la comarca. De tota manera, cal que aquesta importància relativa al cas d'altres comarques no faci obviar el fet que el sector serveis és el principal sector de la comarca, tant en nombre d'empreses i assalariats com en el seu paper en la generació del PIB comarcal.

Taula 1. Evolució d'empreses per sectors econòmics. Baix Llobregat (1996-2002)

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Agricultura	65	51	52	45	42	25	26
Indústria	3.926	4.063	4.078	4.120	4.191	4.234	4.171
Construcció	3.151	3.074	2.911	2.658	2.386	2.085	2.000
Serveis	14.183	13.605	13.103	12.837	12.955	12.460	11.972
Total	21.325	20.793	20.144	19.660	19.574	18.804	18.169

Font:OPMT-BL a partir de dades de l'INSS (Règims Generals)

Podem observar com el sector que compta amb un nombre més gran d'empreses l'any 2002 és el dels serveis (14.183), seguit de la indústria (3.926) i la construcció (3.151). Dit d'una altra manera, a l'any 2002, les empreses del sector serveis suposaven el 66,5% del total d'empreses de la comarca, mentre que la indústria només representava el 18,4%. L'evolució de les dades també ens mostra un increment del pes del sector serveis en l'estructura empresarial de la comarca, ja que el nombre d'empreses en el sector terciari augmenta en un 18,5% des de l'any 1996 fins al 2002, mentre que el nombre d'empreses del secundari cau en un 6% durant el mateix període.

Taula 2. Evolució d'assalariats per sectors econòmics. Baix Llobregat (1996-2002)

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Agricultura	338	292	172	165	180	88	72
Indústria	74.388	76.673	73.574	70.278	68.319	64.572	61.998
Construcció	21.354	21.189	20.537	18.527	16.240	12.695	12.577
Serveis	114.179	107.200	100.868	92.653	84.919	78.015	76.897
Total	210.259	205.354	195.151	181.623	169.658	155.370	151.544

Font:OPMT-BL a partir de dades de l'INSS

Les dades sobre nombre d'assalariats també apunten en la mateixa direcció que l'evolució mostrada pel nombre d'empreses en el període 1996-2002: per una banda, el nombre d'assalariats treballant al sector serveis és clarament majoritari a la comarca, i en el període temporal considerat

augmenta més clarament que en el sector industrial. Efectivament, l'any 2002 el 54,3% dels assalariats treballaven en el sector dels serveis, mentre que el 35,4% ho feia al sector industrial i el 10,2% a la construcció. Pel que fa a l'evolució de les dades, el nombre d'assalariats al sector serveis creix en un 48,5%, mentre que al sector secundari només ho fa en un 20%. Les dades més fortes en aquest sentit, però, són les que mostren un creixement del 69,8% del nombre d'assalariats al sector de la construcció, que darrerament també concentra una part important de l'activitat econòmica de la comarca.

Taula 3. Pes de cada sector en el PIB comarcal. 2001

	Sector primari	Indústria	Construcció	Serveis
Baix Llobregat	0,6	41,0	7,2	51,2
Catalunya	1,7	31,3	7,2	59,8

Font:Elaboració pròpia a partir de l'anuari 2002 de Caixa Catalunya

A partir de les dades recollides en aquesta taula, veiem com, l'any 2001, el sector dels serveis és el que contribueix en més gran mesura al PIB comarcal, tot generant-ne el 51,2%. De tota manera, al comparar les dades amb les corresponents al conjunt de Catalunya, veiem com la importància relativa d'aquest sector a la comarca està 8,6 punts per sota de la mitjana de la resta de comarques catalanes. Aquest decalatge vindria explicat en part pel gran pes que el sector industrial té en el conjunt de l'activitat econòmica de la comarca. La indústria genera el 41% del PIB de la comarca del Baix Llobregat, xifra que està 10 punts percentuals per sobre de la mitjana catalana. Aquesta dada mostra clarament la importància que la indústria té respecte del total de sectors econòmics de la comarca del Baix Llobregat i, sobretot, la diferència que aquest fet suposa respecte de la resta de comarques.

Tradicionalment, el sector secundari ha jugat un paper clau en l'economia comarcal, però més recentment s'estan produïnt importants canvis socio-

econòmics i demogràfics que estan portant a un creixement de la importància relativa del sector serveis.

Taula 4. Creixement comarcal del PIB industrial i del terciari 1996-2001
Taxes mitjanes de variació interanual en %

	Indústria			Serveis		
	1996-1998	1999-2001	1996-2001	1996-1998	1999-2001	1996-2001
Baix Llobregat	5,4	3,3	4,4	3,5	3,8	3,7
Catalunya	3,9	3	3,5	3,3	3,5	3,4

Font:Elaboració pròpia a partir de l'anuari 2002 de Caixa Catalunya

Tot valorant les dades referents a l'evolució del PIB en els sectors de la indústria i els serveis, però, podem veure com els serveis estan guanyant terreny al sector secundari a la comarca del Baix Llobregat. Així, veiem com durant el període 1996-2001 el creixement del PIB industrial a la comarca, tot i ser de signe positiu, es ralentitza clarament (es passa d'un creixement del 5,4% entre els anys 96 i 98 a un de 3,3% entre el 1999 i el 2001), mentre que el creixement del PIB en el cas dels serveis s'accentua durant el període considerat (entre el 96 i el 98 el creixement és del 3,5% i durant el 99 i el 2001 l'augment del PIB del sector serveis és del 3,8%). En comparació amb la resta de comarques, podem veure com les dades de creixement del PIB en el cas de la indústria estan per sobre de la mitjana catalana, tot i que la desacceleració del creixement del PIB industrial és més clara en el cas del Baix Llobregat que en el de la resta de Catalunya. Per altra banda, el creixement del PIB al sector dels serveis és més proper a la mitjana catalana que el del sector industrial, però, a diferència del sector secundari que tendeix a convergir amb les dades de creixement agregades, el sector terciari mostra símptomes de que amb el temps s'accelera el creixement i es dona un allunyament cada cop més clar de la mitjana.

L'anàlisi tant del nombre d'empreses com d'assalariats treballant al sector de l'hostaleria i la restauració al Baix Llobregat, ve a refermar la impressió que aquest sector gaudeix de bona salut i tendeix a expandir-se en els propers anys. Tot i que moderadament, en el període comprès entre l'any 1996 i 2002, tant el nombre d'empreses com d'assalariats al sector de l'hostaleria i la restauració no ha parat de créixer. A més a més, cal remarcar el fet que les empreses existents augmenten la seva grandària amb el decurs del temps.

Taula 5. N° d'empreses del subsector de l'hostaleria (CNAE-55) al Baix Llobregat (1996-2002)

	N° empreses	% respecte total d'empreses	Grandària (n° d'assalariats)
2002	1.580	7,41	6,6
2001	1.502	7,22	6,5
2000	1.507	7,48	5,8
1999	1.518	7,72	5
1998	1.545	7,89	4,7
1997	1.496	7,96	4,2
1996	1.410	7,76	4,3

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'INSS

Taula 6. N° Assalariats en el subsector de l'hostaleria (CNAE-55) al Baix Llobregat (1996-2002)

	N° assalariats	% respecte total d'assalariats
2002	10.351	4,92
2001	9.741	4,74
2000	8.698	4,46
1999	7.614	4,19
1998	7.306	4,31
1997	6.225	4,01
1996	6.111	4,03

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'INSS

Com hem vist, les dades mostren una clara fortalesa i una evolució ascendent de l'activitat tant al sector dels serveis en general com al de

l'hostaleria i la restauració en particular. Les tendències que s'apunten fins el moment en el sentit d'un creixement de l'activitat econòmica en aquest sector es veuran clarament reforçades en els anys a venir, ja que, si fem cas de les previsions, el nombre d'establiments –especialment hotelers- del subsector de l'hostaleria i la restauració es veurà clarament incrementat en els propers anys.

De l'anàlisi de les dades referents tant a l'evolució com a les previsions de creixement del nombre d'establiments hotelers i de restauració a la comarca es desprèn l'evidència de l'augment que, tant en termes qualitius com quantitius, experimentarà el sector a la comarca.

Taula 7. Evolució número d'establiments i places per municipis (2001-2003)

		2001 i 2002		2003*	
		Núm. Establiments	Núm. Places	Núm. Establiments	Núm. Places
Zona Nord	Abdera	2	71	2	71
	Collbató	1	20	1	20
	Esparreguera	1	41	1	41
	Martorell	3	121	3	121
	Sant Andreu de la Barca	1	98	2	242
	Sant Esteve Sesrovires	1	52	1	52
	<i>Total</i>	9	403	10	547
Zona Centre	Cervelló	1	49	1	49
	Corbera de Llobregat	2	49	2	49
	El Papiol	1	15	1	15
	Molins de Rei	-	-	1	36
	Sant Feliu de Llobregat	1	53	1	53
	Vallirana	1	9	1	9
	<i>Total</i>	6	175	7	211
Zona Vall Baixa	Cornellà de Llobregat	6	424	5	380
	Esplugues de Llobregat	3	241	4	517
	Sant Boi de Llobregat	2	95	2	95
	Sant Joan Despí	3	634	3	634
	Sant Just Desvern	1	300	3	722
	<i>Total</i>	15	1.694	17	2.348
Zona Delta	Begues	-	-	1	20
	Castelldefels	21	1.850	19	1.969
	El Prat de Llobregat	6	347	7	757
	Gavà	2	58	2	58
	Sant Climent de Llobregat	1	30	-	-
	Viladecans	3	73	3	73
	<i>Total</i>	33	2.358	32	2.877
Total	Baix Llobregat	63	4.566	66	5.983

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del Consorci de Turisme del Baix Llobregat

*fins juliol de 2003

Veiem com estem immersos en un moment de clara expansió de l'activitat de l'hostaleria i la restauració a la comarca. El nombre d'establiments hoteleres l'any 2001 i 2002 no va variar respecte l'oferta existent els anys anteriors, però l'any 2003 ja s'ha experimentat un clar increment tant del nombre d'establiments com del nombre de places. Aquest creixement és remarcable a totes les zones, però especialment a la Zona Vall Baixa, ja que amb un creixement del 42,4% en el seu nombre de places, és la zona que experimenta un creixement més clar. Durant la primera meitat de l'any 2003 s'han obert 2 nous hotels a aquesta zona, fet que ha permès passar dels 15 establiments existents l'any 2002 als 17 actuals.

La segona zona que ha experimentat un major creixement del nombre de places hoteleres és la Zona Nord, gràcies bàsicament a l'obertura d'un nou hotel a Sant Andreu de la Barca, fet que, en una zona amb una oferta hotelera més aviat baixa, ha suposat un impacte considerable. És un cas força diferent al de la Zona Delta, que tradicionalment ha concentrat l'oferta hotelera de la comarca, i que durant aquest any ha vist créixer el seu nombre de places en un 23,6%. Aquest creixement cal que sigui analitzat amb atenció, ja que, malgrat que el decreixement registrat del seu nombre d'establiments (es passa de 33 a 32 establiments), l'augment del nombre de places ha estat important atesa l'entitat del sector hostaler d'aquesta zona. S'observa, a més, com a municipis de gran pes específic en aquest sentit com Castelldefels, el nombre d'hotels s'ha vist reduït (21 a 19) i , malgrat tot, el seu nombre de places ha augmentat, fet que evidencia clars moviments de reestructuració de l'oferta hotelera.

Finalment, veiem com, tot seguint la tendència general de la comarca, també la Zona Centre veu augmentar el seu nombre de places hoteleres, tot i que aquesta sigui la zona amb una menor oferta hotelera i un creixement més modest (augment del 20,6%).

En els mapes de places hoteleres per municipi es pot advertir clarament la tendència que s'està donant a la comarca des de l'any 2001 tant pel que fa a l'augment general de places hoteleres com la creixent concentració de l'oferta en els municipis de la Zona Delta i la Zona Vall Baixa.

Val la pena destacar l'increment del nombre de places hoteleres en municipis com Sant Just Desvern, Esplugues de Llobregat o El Prat de Llobregat, ja que en l'increment de places registrat en aquests municipis es percep clarament la tendència a que l'oferta hotelera s'extengui des del seu focus tradicional, la Zona Delta, vers la Zona Vall Baixa i, en general, als municipis més propers a la ciutat de Barcelona.

Veure mapes 1 i 2 en arxiu annex

Taula 8. Projectes de nous hotel a la comarca	
Zona Nord	3 (2 hotels ***, 1 hotel ****)
Zona Centre	2
Zona Vall Baixa	5 (dels quals 3 hotels ****, 1 hotel ***)
Zona Delta	8 (dels quals 1 hotel *****, 2 hotels ****, 1 ***)
Total	18

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del Consorci de Turisme del Baix Llobregat

De l'estudi dels projectes de nous hotels pels propers anys se'n desprén que, seguint la línia que ha deixat entreveure el clar creixement de l'oferta hotelera entre els anys 2001 i 2003, s'espera que ens els propers dos anys es doni una tendència encara més acusada d'augment tant del nombre d'establiments, com de places, com de categoria en l'oferta hotelera de la comarca. Es pot advertir clarament com els projectes de construcció de nous hotels a la comarca van en la direcció d'una oferta de molta qualitat. Aquest fet comporta implicacions molt interessants en relació al mercat de treball de la comarca i la seva capacitat d'adaptació als requeriments del sector de l'hostaleria i la restauració, ja que, a diferència dels altres, els establiments hotelers de més categoria compten amb uns departaments de recursos humans altament professionalitzats amb una alta capacitat de desenvolupar polítiques ambicioses de recursos humans⁹ i que presenten unes exigències pel que fa a la mà d'obra que poden aportar variacions respecte la situació en anys anteriors.

⁹ Informe España 1998. Cap. II "Turismo: Un sector en lenta transformación". p.38.

Taula 9. Nombre mitjà d'estrelles per zones. Hotels i apart-hotels (2001-2005)

	2001-2002	2003	2003-2005*
Zona nord	2,5	2,3	2,8
Zona Centre	2,0	2,3	2,3
Zona Vall Baixa	3,0	3,1	3,1
Zona Delta	2,3	2,6	2,7
Total	2,5	2,6	2,7

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del Consorci de Turisme

*Predicció en base als projectes de nous establiments previstos

Aquesta orientació vers un increment d'establiments hotelers de la més alta categoria a la comarca es pot valorar a partir de l'evolució del nombre mitjà d'estrelles dels hotels de cada zona de la comarca. Es pot apreciar com, clarament, es dona una tendència a l'augment de la categoria de les empreses hoteleres a totes les zones de la comarca, essent la zona de la Vall Baixa la que compta amb la mitjana més alta d'estrelles (3,1 a 2003). Pel que fa a l'evolució prevista des de l'any 2001 fins l'any 2005, la zona que més canvi ha d'experimentar en aquest sentit és la Zona Delta que veu com la mitjana d'estrelles ha d'augmentar en quatre dècimes (passa de 2,3 a 2,7 estrelles previstes per l'any 2005).

Tot valorant el nombre de places d'allotjament que per cada 1000 habitants hi ha a cada municipi, podem calibrar l'impacte que sobre el total de l'economia local té el sector hotelier. A més a més, conèixer la presència del sector hotelier i l'evolució de la seva oferta en el context del municipi ens pot aportar guies vàlides per valorar l'impacte sobre el mercat de treball local i les oportunitats de millora en aquest camp concret.

Taula 10. Places x 1000 habitants segons municipis i zones (2001 i 2003)

		Núm. Places /1000 habitants 2001	Núm. Places /1000 habitant 2003*
Zona Nord	Abrera	8,0	8,0
	Collbató	8,2	8,2
	Esparreguera	2,2	2,2
	Martorell	5,3	5,3
	Sant Andreu de la Barca	4,5	11,0
	Sant Esteve Sesrovires	9,3	9,3
	Total	4,9	6,7
Zona Centre	Cervelló	7,5	7,5
	Corbera de Llobregat	4,8	4,8
	El Papiol	4,3	4,3
	Molins de Rei	-	1,7
	Sant Feliu de Llobregat	1,3	1,3
	Vallirana	0,9	0,9
	Total	1,3	1,5
Zona Vall Baixa	Cornellà de Llobregat	5,2	4,6
	Esplugues de Llobregat	5,2	11,2
	Sant Boi de Llobregat	1,2	1,2
	Sant Joan Despí	21,8	21,8
	Sant Just Desvern	20,6	49,6
	Total	6,7	9,3
Zona Delta	Begues	-	4,2
	Castelldefels	37,8	40,2
	El Prat de Llobregat	5,5	12,0
	Gavà	1,4	1,4
	Sant Climent de Llobregat	9,6	-
	Viladecans	1,3	1,3
	Total	10,7	13,1
Total	Baix Llobregat	6,4	8,4

Font: Elaboració pròpia a partir de dades del Consorci de Turisme del Baix Llobregat i Padró d'Habitants (1 de gener de 2002)

*fins juliol de 2003

L'any 2003 veiem com el nombre de places hoteleres per cada 1.000 habitants a la comarca del Baix Llobregat és de 8,4. Cal remarcar el fet que en només 2 anys s'ha passat de 6,4 a 8,4 places per cada mil habitants a nivell de tota la comarca. Si analitzem les dades per zones, veurem com les

zones Delta i Vall Baixa superen les dades agregades de la comarca pel que fa a nombre de places per mil habitants, tot registrant 13,1 i 9,3 places respectivament. En aquests dos anys cal destacar el creixement de places en la zona Vall Baixa (augment de 2,6 places/ 1.000 hab.), i en especial, el creixement que s'ha donat a municipis com Sant Just Desvern i Esplugues de Llobregat. Val a dir que Sant Just Desvern (49,6 places/1.000 hab.) és hores d'ara el municipi amb més places hoteleres per habitant de la comarca, fins i tot més que Castelldefels (40,2 places/1.000 hab.). De tota manera, la Zona Delta continua sent la zona amb més places hoteleres de la comarca en relació a la seva població.

Les zones on l'activitat hotelera té menys importància relativa a la seva població són la Zona Nord i la Zona Centre; especialment la Zona Centre, que a l'any 2003 només compta amb 1,5 places per cada 1.000 habitants, molt lluny de les 6,7 places que hi ha a la Zona Nord.

En els mapes 3 i 4 es pot apreciar com, en l'espai de dos anys, la importància de l'oferta hotelera dels municipis en relació a la seva població –i en conseqüència, en relació al seu mercat de treball- ha augmentat sensiblement. S'observa com el creixement d'aquesta importància relativa té es fa notar especialment a la zona Vall Baixa, i més en general, en aquells municipis millor comunicats amb la ciutat de Barcelona.

Veure mapes 3 i 4 en arxiu annex

Taula 11. Restaurants i restaurants-bar per zones (2000 i 1996)			
		2000	1996
		Total	Total
Zona Nord	Abrera	10	10
	Castellví de Rosanes	3	3
	Collbató	7	7
	Esparreguera	15	15
	Martorell	32	32
	Olesa de Montserrat	16	18
	Sant Andreu de la Barca	34	26
	Sant Esteve Sesrovires	6	4
Total		123	115
Zona Centre	Cervelló	10	10
	Corbera de Llobregat	11	11
	El Papiol	5	5
	La Palma	0	
	Molins de Rei	16	15
	Pallejà	6	6
	Sant Feliu de Llobregat	35	22
	Sant Vicenç dels Horts	11	11
	Santa Coloma de Cervelló	4	3
	Torrelles de Llobregat	6	7
	Vallirana	11	12
Total		115	102
Zona Vall Baixa	Cornellà de Llobregat	47	47
	Esplugues de Llobregat	37	37
	Sant Boi de Llobregat	47	42
	Sant Joan Despí	26	28
	Sant Just Desvern	25	26
Total		182	180
Zona Delta	Begues	2	4
	Castelldefels	113	113
	El Prat de Llobregat	60	60
	Gavà	43	43
	Sant Climent de Llobregat	4	3
	Viladecans	21	20
Total		243	243
Total	Baix Llobregat	663	640

Font: Elaboració pròpia a partir de dades HERMES (Diputació de Barcelona)

Quant a les dades de restaurants i restaurants-bar, val a dir que les dades difícilment poden considerar-se més que una aproximació. Diferents factors com el simple fet que aquest tipus d'empresa tingui sovint una vida efímera dificulten en gran mesura un recompte efectiu i fiable del nombre de restaurants i un seguiment de l'evolució del seu nombre i situació. Aquest límit metodològic fa que calgui prendre aquestes dades amb molta cautela i que les conclusions que se'n derivin hagin de ser considerades amb les mateixes precaucions.

A partir de les dades proporcionades per la Diputació de Barcelona a partir de l'anuari IDESCAT podem observar dos grans fenòmens a destacar:

Primerament, es pot observar com també en el cas dels restaurants s'observa una clara tendència a l'augment de l'oferta, ja que el nombre de restaurants és clarament superior l'any 2000 respecte les dades recollides l'any 1996.

Tot i que, com hem comentat, les dades tenen un caràcter aproximatiu, es pot observar com, l'any 2000, la concentració de restaurants i restaurants-bar per zones és comparable a la que es dona en el cas dels establiments hotelers. En aquest cas, la majoria d'establiments es reparteix entre les zones Delta i Vall Baixa, mentre que les zones Centre i Nord tindrien una menor importància quantitativa. També val la pena apuntar que la zona Delta és, amb claredat, la zona amb més restaurants i restaurants-bar, a diferència del cas dels hotels i apartaments, els quals, amb dades de l'any 2003, també tenen una destacada presència a la Vall Baixa.

1.3.- ESTRUCTURA DEMOGRÀFICA I MERCAT DE TREBALL DEL BAIX LLOBREGAT

1.3.1.- DEMOGRAFIA

En les dues darreres dècades, es pot apreciar un clar increment de la població de la comarca que no sembla haver assolit el seu màxim. Aquest creixement de la població està contribuïnt de manera decisiva a l'increment de l'oferta de serveis, i, en el context d'aquest procés de terciarització, el nou impuls de l'activitat turística pot donar lloc a una dinamització d'aquest sector i a l'aprofitament del seu potencial pel que fa a generació de nous llocs de treball.

Taula 12. Població per sexe
Comarca: Baix Llobregat (1981-2001)

Any	Homes	Dones	Total
2001	345.225	347.667	692.892
1996	320.433	322.986	643.419
1991	304.367	305.825	610.192
1986	291.437	291.917	583.354
1981	288.312	285.149	573.461

Font: OPMT-BL, a partir de dades de l'IDESCAT

La població de la Comarca del Baix Llobregat no ha deixat d'augmentar des de l'any 1981 fins al 2001. S'ha passat de tenir 573.461 habitants el 1981, a tenir-ne 692.892 a l'any 2001, fet que suposa un increment del 20,8%.

Taula 13. Evolució de la població (1996-2001)

BAIX LLOBREGAT

ANY	POBLACIÓ	% CREIXEMENT	r (taxa de creixement relatiu anual acumulatiu)
2001	692.892	2,1	-
2000	678.724	1,9	-
1999	666.173	1,7	-
1998	654.958	1,8	-
1997	-	-	-
1996	643.419	-	-
1996-2001	-	-	1,5

CATALUNYA

ANY	POBLACIÓ	% CREIXEMENT	r (taxa de creixement relatiu anual acumulatiu)
2001	6.343.110	1,3	-
2000	6.261.999	0,9	-
1999	6.208.817	1	-
1998	6.147.610	1	-
1997	-	-	-
1996	6.090.040	-	-
1996-2001	-	-	0,8

ESPANYA

ANY	POBLACIÓ	% CREIXEMENT	r (taxa de creixement relatiu anual acumulatiu)
2001	40.847.371	0,9	-
2000	40.499.791	0,7	-
1999	40.202.160	0,9	-
1998	39.852.651	0,5	-
1997	-	-	-
1996	39.669.394	-	-
1996-2001	-	-	0,6

Font: OPMT-BL, a partir de dades del web de l'Institut d'Estadística de Catalunya i de l'Institut Nacional d'Estadística.

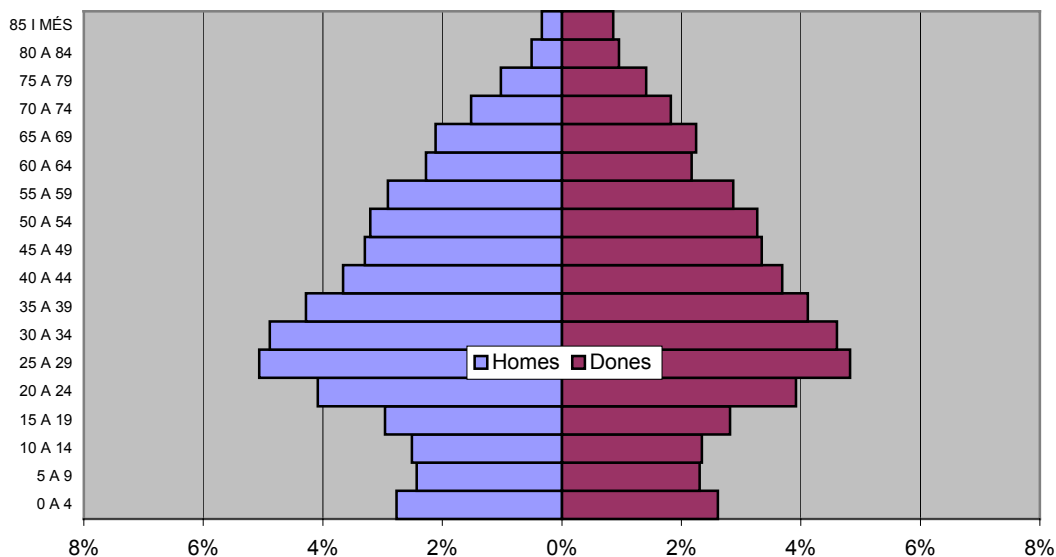
Tot estudiant l'evolució de les dades demogràfiques de la comarca durant el període comprès entre l'any 1996 i el 2001, podem veure com el

creixement de població que està experimentant la comarca és clarament superior al que es dona al conjunt de Catalunya i Espanya.

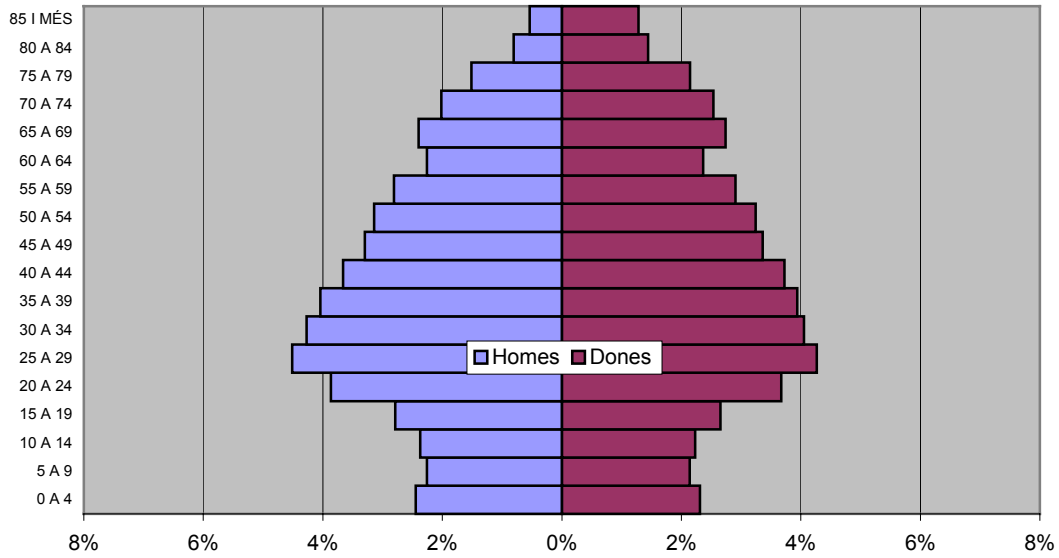
La població de la comarca va augmentar en un 7,7% en el període considerat, increment aquest que es troba clarament per sobre del registrat a la resta de Catalunya (4,2%) i Espanya (3,0%).

De l'anàlisi de la taxa de creixement relatiu anual acumulat (r) podem extreure una imatge de la diferent intensitat amb què es produeix l'increment de població en els àmbits d'estudi. A la taula podem apreciar com la taxa (r) és de 0,8% a Catalunya i de 0,6% a Espanya, mentre que a la comarca del Baix Llobregat se supera clarament aquesta dada i la taxa se situa en un 1,5%.

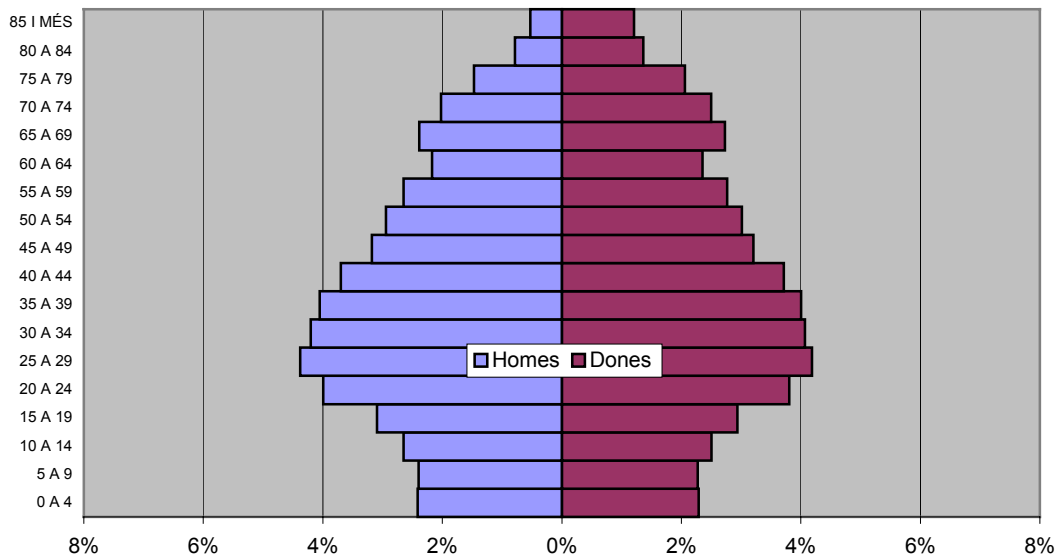
Gràfic 1 Piràmide de població Baix Llobregat 2001



Gràfic 2 Piràmide de població Catalunya 2001



Gràfic 3 Piràmide de població Espanya 2001



Pel que fa a les piràmides de població, podem apreciar com la població del Baix Llobregat, tot i estar experimentant un procés d'envelliment, encara té una major concentració de població jove que a la resta de Catalunya i de l'Estat. Veiem com la base de la piràmide del Baix Llobregat és més ampla que la de Catalunya i Espanya. Les piràmides de Catalunya i Espanya presenten més població a les franges d'edat més alta, fet que contrasta amb el Baix Llobregat i que mostra com la població de la comarca és comparativament jove en el context de Catalunya i Espanya.

Taula 14. Edat mitjana de la població. Índexs d'envelliment i sobreenvelliment.

	BAIX LLOBREGAT		CATALUNYA		ESPANYA	
	2001	1996	2001	1996	2001	1996
Edat mitjana de la població	38,1	36,7	40,7	39,6	40,0	38,6
Índex d'envelliment	85,4	70,6	126,5	111,1	117,4	97,4
Índex de sobreenvelliment	39,8	39,3	44,4	40,8	43,5	40,6

Font: OPMT-BL, a partir de dades del web de l'Institut d'Estadística de Catalunya i de l'"Instituto Nacional de Estadística"

La impressió aportada per les piràmides es referma amb la informació aportada per les taxes d'envelliment i sobreenvelliment així com per l'evolució de l'edat mitjana.

L'edat mitjana de la població del Baix Llobregat és sensiblement inferior a la registrada en el conjunt de Catalunya i Espanya. Concretament, l'any 2001 és 2 anys inferior a l'edat mitjana de Catalunya i Espanya. Aquesta diferència s'ha mantingut durant el període 1996-2001, en que l'edat mitjana al tres àmbits considerats ha augmentat de l'ordre d'1,1 (Catalunya) a 1,4 anys (Espanya i Baix Llobregat).

Pel que fa a la taxa d'envelliment, que ens mostra la relació existent entre el nombre de persones més grans de 64 i les més joves de 15 anys, veiem

com ha augmentat en el període considerat, tot passant del 70,6% l'any 1996 al 85,4% l'any 2001. Així, l'any 1996 hi havia 71 persones més grans de 64 anys per cada 100 persones de menys de 15, i l'any 2001, aquesta relació passa a ser de 85 per cada 100. També l'índex de sobreenvelliment ha augmentat lleugerament, tot passant del 39,3 al 39,8%. Aquesta dada ens diu que, a la comarca del Baix Llobregat, de cada 100 persones de més de 64 anys hi ha aproximadament 40 que en tenen més de 74.

Totes aquestes dades ens mostren que la població de la comarca s'està envellint, però la seva evolució comparada amb les dades agregades de Catalunya i Espanya permet afirmar que el Baix Llobregat té una població més jove.

Finalment, cal parlar de la nova onada d'immigració estrangera que la comarca està acollint des de fa una dècada. Aquest és un fenomen relativament recent que està tenint i tindrà importants repercussions pel mercat de treball de la comarca.

Taula 15. Evolució població estrangera al Baix Llobregat (1991-2001)

Zona	Total 91	Estrangera 91	% Pob. Estr. 1991
Zona Centre	248.617	1.900	0,8%
Zona Delta	185.154	2.795	1,5%
Zona Nord	68.543	701	1,0%
Zona Vall Baixa	107.878	917	0,9%
BAIX LLOBREGAT	610.192	6.313	1,0%

Zona	Total 96	Estrangera 96	% Pob. Estr. 1996
Zona Centre	247.416	3.032	1,2%
Zona Delta	198.565	3.739	1,9%
Zona Nord	80.440	1.368	1,7%
Zona Vall Baixa	116.998	1.405	1,2%
BAIX LLOBREGAT	643.419	9.544	1,5%

Zona	Total 01	Estrangera 01	% Pob. Estr. 2001
Zona Centre	246.486	9.303	3,8%
Zona Delta	212.739	9.218	4,3%
Zona Nord	98.891	5.012	5,1%
Zona Vall Baixa	134.776	3.669	2,7%
BAIX LLOBREGAT	692.892	27.202	3,9%

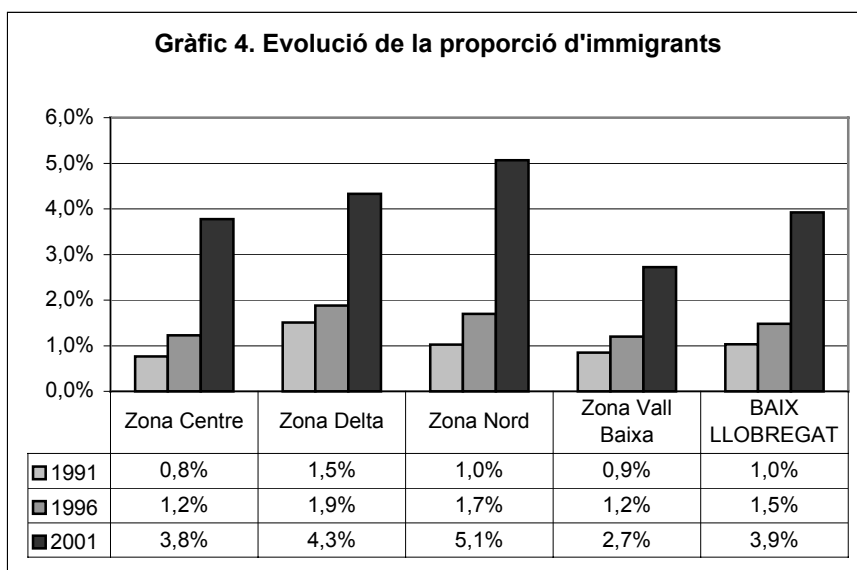
Font: OPMT-BL a partir de dades de l'INE (cens del 91 i 2001) i IDESCAT (Estadística de Població 1996)

A partir de les dades de la taula, podem veure com la quantitat de població estrangera a la comarca del Baix Llobregat no ha parat de créixer des de l'any 1991 fins al 2001, tot arribant a representar el 3,9% del total de la població a la comarca l'any 2001.

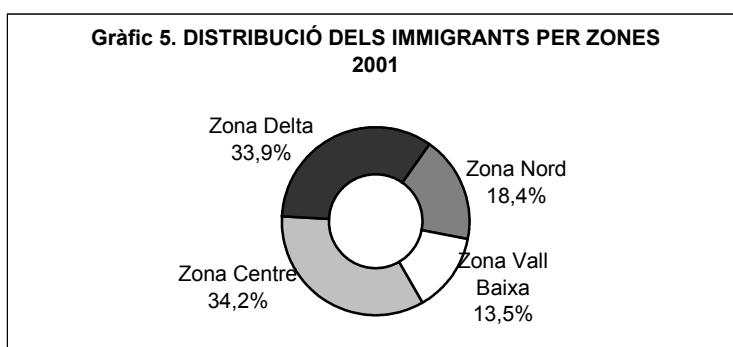
La presència de població estrangera és especialment rellevant en el cas de la Zona Nord i la Zona Delta, on, a l'any 2001, representa el 5,1% i el 4,3% del total de la població respectivament. La Zona Vall Baixa és la zona on menys incidència sembla tenir el fenomen de la immigració (a l'any 2001 la

població estrangera representa el 2,7% del total), tot i que també en aquest cas s'aprecia la tendència a l'increment del nombre de persones immigrades. La Zona Centre, per la seva banda, és la zona on hi ha més població immigrada de la comarca en termes absoluts. De tota manera, el fet de ser la zona més poblada porta a que la importància relativa de la població estrangera sigui menor que a les altres zones esmentades.

Val a dir que l'increment de la població immigrada augmenta amb els anys, i és clarament més intens entre els anys 96 i 2001 que entre el 91 i el 96. A més a més, mentre que en el primer període la Zona Delta va ser la que tenia un tant per cent més gran de població immigrada en relació al total, des de l'any 96 al 2001, la zona amb més població immigrada en relació al total de la població passarà a ser la Zona Nord, tot registrant un increment de 3,4 punts percentuals en aquest indicador. La Zona Centre i la mateixa Zona Delta també veuran créixer el tant per cent de població immigrada de manera considerable, ja que en el període 1996-2001, aquest percentatge creix en 2,6 punts percentuals pel cas de la Zona Centre i en 2,4 punts en el cas de la Zona Delta.



Així, fent l'anàlisi de les dades en termes absoluts a l'any 2001, la distribució dels immigrants per zones queda distribuïda de la següent manera:



La Zona Centre és la zona que compta amb més població estrangera (34,2%), seguida de la Zona Delta (33,9%) i la Zona Nord (18,4%). Finalment, la Zona Vall Baixa és la zona amb més població immigrant, amb un 13,5% del total d'estrangers de la comarca.

1.3.2.- MERCAT DE TREBALL

Podem caracteritzar el mercat de treball de la comarca del Baix Llobregat com un mercat de treball força dinàmic i amb un bon comportament de totes les seves variables respecte el conjunt de Catalunya i Espanya, amb la sola excepció de l'atur o el nivell de formació, que presenten unes dades lleugerament pitjors que les registrades al conjunt de Catalunya. Així, podem veure com les taxes d'activitat i d'ocupació són relativament altes (especialment altes si considerem el cas de les dones) i es troben per sobre de la mitjana de Catalunya i Espanya. Per altra banda, però, les taxes d'atur no evolucionen de manera tan positiva i són lleugerament superiors a la mitjana de Catalunya. Pel que fa a les implicacions que per la creació de

llocs de treball al sector de l'hostaleria i la restauració pot tenir l'evolució dels principals indicadors del mercat laboral de la comarca, val a dir que l'atur incideix de manera especial i creixent el sector terciari, fet que combinat amb el nivell de formació relativament baix de l'oferta de mà d'obra de la comarca, ens mostra les possibilitats d'inserció de bona part de la mà d'obra aturada al sector de l'hostaleria i la restauració.

Taula 16. Evolució de la població activa i variació per sexe (1996-2000)

BAIX LLOBREGAT

Any	Homes		Dones		Total	
	Població activa	Variació (%)	Població activa	Variació (%)	Població activa	Variació (%)
2000	198.467	6,4	133.771	5,7	332.205	6,2
1999	186.599	-4,0	126.606	-0,6	312.861	-2,7
1998	194.306	-0,7	127.339	10,3	321.644	3,4
1997	195.636	7,7	115.429	6,5	311.065	7,2
1996	181.688	-	108.400	-	290.088	-
1996-2000	-	9,2	-	23,4	-	14,5

CATALUNYA

Any	Homes		Dones		Total	
	Població activa	Variació (%)	Població activa	Variació (%)	Població activa	Variació (%)
2000	1.563.200	-0,1	1.152.800	3,0	2.716.000	1,2
1999	1.564.100	-1,1	1.119.400	0,0	2.683.500	-0,6
1998	1.581.700	-0,6	1.119.300	1,8	2.701.000	0,3
1997	1.591.100	1,2	1.099.800	0,8	2.692.100	1,1
1996	1.572.000	-	1.091.600	-	2.663.600	-
1996-2000	-	-0,6	-	5,6	-	2,0

ESPANYA

Any	Homes		Dones		Total	
	Població activa	Variació (%)	Població activa	Variació (%)	Població activa	Variació (%)
2000	10.067.300	1,8	6.776.800	3,8	16.844.200	2,6
1999	9.892.900	0,1	6.530.100	2,3	16.423.000	1,0
1998	9.881.700	0,3	6.383.500	1,8	16.265.200	0,9
1997	9.848.500	0,6	6.272.500	2,1	16.121.000	1,2
1996	9.792.700	-	6.143.300	-	15.936.100	-
1996-2000	-	2,8	-	10,3	-	5,7

Font: OPMT-BL a partir de dades de l'ESA i l'EPA

D'aquesta taula destaquem especialment el fet que l'increment de població activa a la comarca del Baix Llobregat ha estat superior que al conjunt de Catalunya i Espanya. Així, mentre que la comarca ha registrat un creixement del 14,5% en el període 1996-2000, en el mateix període, l'augment de població activa només ha estat d'un 5,7 al conjunt de l'Estat i d'un 2,0% en el cas de Catalunya. Aquest bon comportament de les dades d'activitat a la comarca encara resulta més clar en el cas de les dones, ja que el nombre de dones actives a la comarca ha crescut en un 23,4%, mentre que durant el mateix període l'increment en els casos de Catalunya i Espanya ha estat només del 5,6% i 10,3% respectivament.

Taula 17. Evolució de la taxa d'activitat (1996-2000)			
	Baix Llobregat	Catalunya	Espanya
2000	71,0	69,8	65,2
1999	67,1	68,9	62,9
1998	69,2	68,6	62,5
1997	67,3	67,2	61,9
1996	63,3	67,5	61,3

Font: OPMT-BL a partir de dades de l'ESA i l'EPA

Les taxes de població activa de la comarca del Baix Llobregat són superiors a les taxes de Catalunya, tant en el cas de la població activa total, com en el de les taxes d'activitat masculina i femenina. L'any 2000 el Baix Llobregat tenia una taxa d'activitat del 71%, mentre que la de Catalunya era d'un 69,8%.

Taula 18. Evolució de la taxa d'activitat del Baix Llobregat per sexe (1996-2000)

Any	Homes	Dones	Total
2000	83,5	58,0	71,0
1999	78,8	55,1	67,1
1998	82,4	55,7	69,2
1997	83,4	50,7	67,3
1996	78,2	48,0	63,3

Font: OPMT-BL a partir de dades de l'ESA

La taxa d'activitat masculina era, l'any 2000, del 83,5%, mentre que la femenina era del 58%. Tot i que la masculina és clarament superior a la femenina, s'observa com l'increment de la taxa femenina entre l'any 1996 i el 2000 ha estat més fort que el de la taxa masculina. Aquest fet mostra com el fenomen de la incorporació de la dona al mercat de treball es dona amb especial rellevància en el cas del Baix Llobregat.

Taula 19. Evolució de la població ocupada i variació per sexe (1996-2000)**BAIX LLOBREGAT**

Any	Homes		Dones		Total	
	Població ocupada	Variació (%)	Població ocupada	Variació (%)	Població ocupada	Variació (%)
2000	189.652	8,4	121.125	7,5	310.737	8,1
1999	174.905	-1,7	112.670	1,9	287.372	-0,4
1998	177.932	1,5	110.622	14,7	288.555	6,2
1997	175.260	13,2	96.441	13,7	271.701	13,4
1996	154.773	-	84.827	-	239.599	-
1996-2000	-	22,5	-	42,8	-	29,7

CATALUNYA

Any	Homes		Dones		Total	
	Població ocupada	Variació (%)	Població ocupada	Variació (%)	Població ocupada	Variació (%)
2000	1.465.800	1,2	1.010.300	6,4	2.476.100	3,2
1999	1.449.200	1,5	949.600	7,4	2.398.800	3,7
1998	1.428.300	2,9	884.400	4,9	2.312.700	3,7
1997	1.387.600	4,1	843.500	2,0	2.231.200	3,3
1996	1.332.600	-	826.600	-	2.159.100	-
1996-2000	-	9,9	-	22,2	-	14,7

ESPANYA

Any	Homes		Dones		Total	
	Població ocupada	Variació (%)	Població ocupada	Variació (%)	Població ocupada	Variació (%)
2000	9.086.700	3,4	5.387.100	7,2	14.473.700	4,8
1999	8.790.900	3,2	5.026.600	7,2	13.817.500	4,6
1998	8.517.500	3,0	4.687.400	4,2	13.204.900	3,5
1997	8.266.900	2,5	4.497.700	3,9	12.764.600	3,0
1996	8.068.800	-	4.327.200	-	12.396.000	-
1996-2000	-	12,6	-	24,5	-	16,8

Font: OPMT-BL a partir de dades de l'ESA i de l'EPA.

També en el cas de l'ocupació es pot constatar tant el dinamisme del mercat laboral del Baix Llobregat com el procés d'incorporació de la dona al món del treball. El creixement de la població ocupada ha estat més gran al Baix Llobregat que en el cas de Catalunya i Espanya. La població ocupada total ha augmentat en un 29,7% durant el període 1996-2000. En el cas de l'ocupació femenina aquest creixement encara és més gran, ja que s'arriba a registrar un creixement del 42,8% en el mateix període, contra uns

creixements del 22,2% i del 24,5% en els casos de Catalunya i Espanya, respectivament.

Taula 20. Evolució de la taxa d'ocupació (1996-2000)			
	Baix Llobregat	Catalunya	Espanya
2000	66,4	63,6	56,1
1999	61,6	61,4	52,7
1998	62,1	59,2	51,0
1997	58,8	56,3	49,1
1996	52,3	54,8	47,7

Font: OPMT-BL a partir de dades de l'ESA i l'EPA.

L'evolució de les taxes d'ocupació també mostra un millor comportament del mercat de treball del Baix Llobregat en comparació amb la resta de Catalunya i Espanya. Mentre que la taxa d'ocupació de la comarca augmenta 14 punts percentuals des de l'any 1996 al 2000, la de Catalunya ho ha fet en 8,8 punts i la d'Espanya en 8,4. L'any 2000, la taxa d'ocupació de la comarca del Baix Llobregat era del 66,4%, mentre que la de Catalunya era del 63,6% i la d'Espanya del 56,1%.

Taula 21. Evolució de l'atur registrat i taxa d'atur per sexe (1996-2002)

BAIX LLOBREGAT

Any	Homes		Dones		Total	
	Població aturada	Taxa d'atur	Població aturada	Taxa d'atur	Població aturada	Taxa d'atur
2002	9.548	5,1	12.326	11,0	21.874	7,3
2001	8.013	4,3	11.029	9,8	19.042	6,4
2000	7.259	3,9	10.735	9,6	17.994	6,0
1999	8.464	4,6	11.453	10,2	19.917	6,7
1998	10.434	5,6	13.163	11,7	23.597	7,9
1997	14.018	7,5	14.976	13,3	28.994	9,7
1996	16.205	8,7	16.463	14,7	32.668	11,0

CATALUNYA

Any	Homes		Dones		Total	
	Població aturada	Taxa d'atur	Població aturada	Taxa d'atur	Població aturada	Taxa d'atur
2002	81.861	4,6	112.045	8,8	193.905	6,3
2001	70.075	4,4	101.941	9,0	172.016	6,3
2000	66.846	4,3	99.148	8,6	165.994	6,1
1999	74.233	4,7	105.279	9,4	179.512	6,7
1998	91.506	5,8	120.240	10,7	211.746	7,8
1997	117.592	7,4	135.417	12,3	253.008	9,4
1996	134.650	8,6	146.425	13,4	281.075	10,6

ESPANYA

Any	Homes		Dones		Total	
	Població aturada	Taxa d'atur	Població aturada	Taxa d'atur	Població aturada	Taxa d'atur
2002	656.390	5,9	965.100	13,2	1.621.490	8,8
2001	601.461	5,9	928.422	13,6	1.529.884	9,0
2000	615.948	6,1	941.581	13,9	1.557.529	9,2
1999	682.224	6,9	969.399	14,8	1.651.623	10,1
1998	818.251	8,3	1.071.290	16,8	1.889.541	11,6
1997	968.441	9,8	1.150.299	18,3	2.118.739	13,1
1996	1.064.958	10,9	1.210.450	19,7	2.275.408	14,3

Font: OPMT-BL a partir de dades del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya, l'INEM i el web de l'Institut d'Estadística de Catalunya i de l'Institut Nacional d'Estadística

La línia de resultats positius que, en relació amb Catalunya i Espanya, presenta la comarca pel que fa a activitat i ocupació, no té una clara continuïtat pel que fa a les taxes d'atur. La importància relativa i l'evolució de les taxes d'atur a la comarca respecte l'Estat Espanyol són clarament positives, ja que, d'una banda, la taxa total d'atur queda fixada un punt

percentual i mig per sota de la taxa per al conjunt de l'Estat, i per altra banda, el seu descens en el període 1996-2001 ha estat més clar. El cas és ben diferent si la comparació es du a terme amb el conjunt de Catalunya, ja que les dades en aquest cas mostren una evolució menys favorable. Tant a l'inici (1996) com al final del període considerat (2002), la taxa d'atur del Baix Llobregat està un punt percentual per sobre de la mateixa taxa al conjunt de Catalunya. Veiem doncs, com en el context de Catalunya, els nivells d'atur de la comarca són més alts que la mitjana i que aquest indicador ens mostra més aviat un punt feble del mercat de treball de la comarca. Malgrat tot, l'any 2002 es van registrar a la comarca 10.794 aturats menys dels que hi havia l'any 1996 i s'observa un descens de les taxes d'atur que cal valorar com a un fet força positiu. Aquesta dada comporta que la taxa d'atur es va reduir en 4 punts percentuals durant el període 1996-2001, tot passant de 11,0% de l'any 1996 al 7,3% de l'any 2001. De tota manera, cal tenir present que el veritable descens dels nivells d'atur es dona bàsicament des de l'any 1996 fins l'any 2000 podent-se advertir un petit augment de les taxes a partir d'aquesta data.

Per altra banda, cal remarcar el fet que l'atur castiga més les dones que els homes. En tot el període considerat les taxes d'atur són clarament més elevades en el cas de l'atur femení i, a més a més, la davallada de la taxa d'atur és molt més clara en el cas de l'atur masculí. L'any 2002, la taxa d'atur femení (11,0%) doblava la taxa d'atur masculí (5,1%). D'aquesta manera veiem com encara hi ha molt camí per avançar a la comarca pel que fa a la lluita contra l'atur, i especialment contra l'atur femení.

Taula 22. Evolució de l'atur registrat del Baix Llobregat per sectors econòmics (1996-2002)

		2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Agricultura	n	68	66	77	86	91	91	114
	%	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	0,3	0,3
Indústria	n	6.343	5.877	5.506	6.468	7.571	9.701	11.726
	%	29,0	30,9	30,6	32,5	32,1	33,5	35,9
Construcció	n	2.119	1.736	1.557	1.701	2.125	2.941	3.428
	%	9,7	9,1	8,7	8,5	9,0	10,1	10,5
Serveis	n	11.923	10.250	9.593	9.944	11.257	12.656	13.213
	%	54,5	53,8	53,3	49,9	47,7	43,7	40,4
Sense ocupació anterior	n	1.421	1.114	1.262	1.719	2.554	3.604	4.187
	%	6,5	5,8	7,0	8,6	10,8	12,4	12,8
Total	n	21.874	19.043	17.995	19.918	23.598	28.993	32.668
	%	100	100	100	100	100	100	100

Font: OPMT-BL a partir de dades del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

Si analitzem l'atur per sectors veiem com, tot seguint l'evolució de les dades generals exposades anteriorment, l'atur baixa en tots els sectors durant el període considerat, tot i que el veritable descens es dona només des de l'any 1996 fins l'any 2000, ja que a partir d'aquesta data les xifres tornen a augmentar. De l'evolució de les dades segons el sector econòmic val la pena ressaltar el fet que augmenta la importància relativa de l'atur al sector serveis, fet que segurament cal posar en relació amb l'augment del pes d'aquesta activitat a la comarca: mentre que l'any 1996 l'atur del sector serveis representava el 40,4% del total d'aturats, aquesta proporció no para de créixer en el període considerat i se situa en el 54,5% a l'any 2002. El següent sector en importància pel que fa a la seva incidència en el nombre global d'aturats és el sector de la indústria. Aquest sector d'activitat, a diferència del sector serveis, ha vist com la seva importància relativa respecte el conjunt d'aturats de la comarca s'ha anat reduïnt paulatinament durant el període considerat, tot passant de representar el 35,9% dels aturats de la comarca a l'any 1996, a representar-ne el 29,0% l'any 2002.

Una darrera característica del mercat de treball de la comarca a valorar és el nivell de formació de l'oferta de mà d'obra de la comarca.

Taula 23. Població activa segons nivell d'instrucció (1996)							
	Homes	%	Dones	%	Total Actius	%	
Sense estudis	1.091	0,6	529	0,5	1.620	0,5	
Estudis primaris	20.304	10,9	8.049	7,2	28.353	9,5	
Estudis secundaris de primer cicle	33.582	18,1	20.317	18,1	53.899	18,1	
FP	17.840	9,6	11.667	10,4	29.507	9,9	
BUP	17.815	9,6	13.775	12,3	31.590	10,6	
Títol universitari mitjà	8.774	4,7	9.148	8,2	17.922	6,0	
Títol universitari superior	8.518	4,6	7.285	6,5	15.803	5,3	
Total població activa	185.921	100	112.185	100	298.106	100	

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'Estadística de Població de 1996

Tot estudiant la població activa segons el nivell d'instrucció, veiem com a la Comarca del Baix Llobregat, a l'any 1996, un 27,6% de la població activa comptava amb estudis primaris o secundaris de primer cicle, el 20,5% tenia estudis o bé de batxillerat o bé de formació professional, mentre que un 11,3% tenia un títol universitari, mitjà o superior.

D'entre la població activa es pot observar com en el cas de la població activa femenina el nivell d'instrucció és més alt en comparació amb la població activa masculina. Mentre que hi ha un 14,7% de dones actives amb títol universitari, només un 9,3% de la població activa masculina compta amb aquesta titulació. El percentatge de dones actives amb títol de batxillerat o d'FP (22,7%) també és més alt que el dels homes actius amb aquesta mateixa titulació (19,2%). Finalment, el percentatge d'homes que només compten amb estudis primaris o secundaris de primer cicle sí que és superior al de les dones actives amb aquest mateix nivell de formació. Un 29% dels homes actius tenen estudis primaris o secundaris de primer cicle, mentre que en el cas de les dones actives el percentatge és del 25,3%.

A part del fet que la població activa femenina presenti un nivells relatius d'instrucció més elevats que la població activa masculina, cal destacar el fet

que el 27,6% del total de la població activa de la comarca a l'any 1996 només comptava amb estudis primaris o secundaris de primer cicle. Aquest fet, combinat amb l'escassa importància relativa de la població activa amb estudis universitaris ens mostren que el mercat de treball del Baix Llobregat es caracteritza per tenir un nivell d'instrucció relativament baix.

Taula 24. Evolució de l'atur registrat i taxa d'atur del Baix Llobregat per nivell d'instrucció (1996-2002)

		2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Sense estudis	n	15	17	17	20	27	23	10
	Taxa	0,9	1,0	1,0	1,2	1,7	1,4	0,6
Estudis primaris	n	10.336	9.115	8.688	9.880	11.838	14.890	16.882
	Taxa	8,3	7,3	6,9	7,9	9,5	11,9	13,5
Estudis secundaris de primer cicle	n	6.341	5.369	4.914	5.326	6.126	7.189	7.950
	Taxa	11,8	10,0	9,1	9,9	11,4	13,3	14,7
FP	n	2.103	1.884	1.874	2.139	2.630	3.411	4.121
	Taxa	4,0	3,6	3,6	4,1	5,0	6,5	7,9
BUP	n	2.064	1.716	1.570	1.599	1.852	2.186	2.393
	Taxa	6,5	5,4	5,0	5,1	5,9	6,9	7,6
Títol universitari mitjà	n	477	440	433	455	529	627	651
	Taxa	2,7	2,5	2,4	2,5	3,0	3,5	3,6
Títol universitari superior	n	537	500	499	498	595	667	661
	Taxa	3,4	3,2	3,2	3,2	3,8	4,2	4,2
Total	n	21.873	19.041	17.995	19.917	23.597	28.993	32.668
	Taxa	7,3	6,4	6,0	6,7	7,9	9,7	11,0

Font: OPMT-BL a partir de dades del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

L'atur també té un impacte diferent segons sigui el nivell d'instrucció. En el període 1996-2002 els grups que, segons el seu nivell d'instrucció, presenten els pitjors nivells d'atur són, per aquest ordre, els aturats amb estudis secundaris de primer cicle i els aturats amb estudis primaris. A l'any 2002, la taxa d'atur del grup de treballadors amb estudis secundaris de primer cicle era de l'11,8%, mentre que la dels que comptaven amb estudis primaris era del 8,3%. En l'altre extrem trobem les taxes d'atur, sensiblement inferiors, dels grups amb estudis de BUP (6,5%), FP (4,0%), títol universitari superior (3,4%) i títol universitari mitjà (2,7%).

Taula 25. Evolució de la contractació registrada per tipus de contracte (1998-2002)					
	2002	2001	2000	1999	1998
Total indefinits	22.582	22.875	23.710	24.348	19.244
Total temporals	152.217	163.386	183.040	177.482	163.747
Total	174.799	186.261	206.750	201.830	182.991

Font: OPMT-BL a partir de dades del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

Pel que fa a la contractació, veiem com el nombre total de contractes va augmentar des de l'any 1998 fins el 2000, per tornar a caure fins les xifres de l'any 2002, inferiors a les registrades a l'inici del període de referència (1998-2002). Malgrat la importància de la dada del descens de la contractació en el període 1998-2002, el que val la pena remarcar d'aquest gràfic és l'elevada incidència de la contractació temporal a la comarca: entre el 1998 i el 2002, més del 85% dels contractes signats eren temporals, arribant-se fins i tot a representar el 89,5% del total de contractes l'any 1998.

Taula 26. Evolució de les taxes de temporalitat contractuals (1998-2002)					
	2002	2001	2000	1999	1998
Taxa temporalitat total	87,1	87,7	88,5	87,9	89,5
Taxa temporalitat juvenil	90,6	91,2	91,9	91,8	93,4

Font: OPMT-BL a partir de dades del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya.

La incidència de la temporalitat és més alta en el cas dels joves. Aquest fet es pot veure clarament reflectit en aquesta taula, que ens mostra que, tot i que la taxa disminueix en el període 1998-2002, la taxa de temporalitat juvenil és més alta que la total. Durant aquest període, es dona una taxa de temporalitat juvenil mitjana del 91,8%, mentre que la mitjana de la taxa de temporalitat total queda fixada en un 88,2%. Cal remarcar el fet que, amb unes taxes de temporalitat juvenil per sobre del 90%, es pot afirmar que la immensa majoria de contractes signats pels joves de la comarca tenen

caràcter temporal. Aquest fet pot tenir un especial interès si el posem en relació amb les valoracions dels responsables empresarials entrevistats. Aquests empresaris destaquen el fet que la majoria d'establiments del sector de l'hostaleria i la restauració, sovint motivats per la pròpia necessitat de fidelitzar la mà d'obra, compten amb un alt percentatge de treballadors amb contracte indefinit. Les dades aportades en la tercera part d'aquest mateix estudi corroboren en part aquesta afirmació, tot confirmant les possibilitats que el treball en aquest sector ofereix pel que fa a aconseguir estabilitat en el treball. Aquest fet podria resultar especialment interessant en el cas dels joves, que són el col·lectiu més castigat per la contractació temporal.

Les altres variables del mercat de treball presentades fins el moment poden donar-nos guies vàlides per valorar tant el pes de l'ocupació al sector respecte el total d'activitats econòmiques, com les possibilitats de creació de nous llocs de treball a partir del gran creixement de l'oferta d'establiments hotelers i de restauració que s'està donant actualment a la comarca.

Segons un estudi recent realitzat per Alcaide Castro (1996)¹⁰ i citat per Rubio Gil¹¹, es pot observar com la influència del sector de l'hostaleria i la restauració al territori té efectes positius sobre l'evolució de la taxa d'activitat. Aquest estudi, a més a més, mostra un mercat de treball al sector caracteritzat per una població activa molt jove, un increment de la taxa de feminització en l'oferta de la mà d'obra, i per un nivell d'instrucció de la població ocupada relativament baix.

¹⁰ Alcaide de Castro, M.; Rendón, M.G. y Flórez Saborido, I. (1996): *Mercado de trabajo, reclutamiento y formación en España*, Pirámide, Madrid.

¹¹ Rubio Gil A., *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*. Ariel Turismo.

Segons l'estudi d'Alcaide, es pot observar com en una situació de davallada general de les taxes d'activitat per comunitats autònomes des de l'any 1976 fins al 1995, aquesta taxa ha crescut en comunitats autònomes amb forta presència d'activitat turística (Andalusia, Canàries i Comunitat Valenciana). Per altra banda, les taxes d'activitat més altes també es registren en comunitats autònomes que podríem qualificar com turístiques (Catalunya, Illes Balears, Comunitat Valenciana i Canàries). Paral·lelament, segons Alcaide, s'ha incrementat la població activa en les activitats de naturalesa turística, fet que reforça la percepció de l'impacte positiu que aquest tipus d'activitat té per la dinamització del mercat laboral.

En el cas de la comarca, i malgrat que es fa difícil de valorar amb exactitud la influència exacta que un fenomen pot tenir sobre l'altre, s'adverteix com el procés de terciarització de l'economia de la comarca -amb l'explosió de l'activitat en el sector de l'hostaleria i la restauració com un dels seus components principals- i l'augment de les taxes d'activitat són dos processos que van de la mà en aquests darrers anys.

Tot analitzant les característiques més sobresortints de la població activa al sector de l'hostaleria i la restauració, Alcaide també apunta els increments registrats de la taxa de feminització. Aquest increment és superior al de les altres activitats econòmiques i indica clarament fins quin punt aquest sector està representant una sortida per l'oferta de mà d'obra femenina.

Taula 27. Població ocupada a l'hostaleria per sexe. Relació amb el total d'ocupats. Baix Llobregat 1996. (CCAIE 93)

	Hostaleria	%	Total ocupats	%
Homes	6.778	58,8	154.495	66,2
Dones	4.746	41,2	78.942	33,8
Total	11.524	100	233.437	100

Font: Elaboració pròpia a partir del Web de l'Institut d'Estadística de Catalunya

A la comarca del Baix Llobregat, podem comprovar com, efectivament, la presència de la mà d'obra femenina en el sector de l'hostaleria i la restauració està per sobre de la mitjana. Mentre que l'any 1996 en el conjunt dels sectors econòmics de la comarca la mà d'obra femenina representa el 33,8% del total dels ocupats, en el sector de l'hostaleria aquest percentage s'eleva fins al 41,2%.

També resulta interessant comprovar com, segons Alcaide, la majoria de la població activa treballant a l'hostaleria i la restauració té entre 20 i 40 anys, fet que ens mostra una població activa molt jove en comparació amb els altres sectors productius. Aquesta joventut és especialment accentuada en el cas de les dones, ja que d'entre la població activa femenina, el segment més significatiu per grups d'edat és de les persones entre 20 i 24 anys. En el cas dels homes, l'edat s'eleva, i el tram d'edats amb més actius és el d'entre 35 i 39 anys.

Taula 28. Ocupats a l'hostaleria. Baix Llobregat 1996. Població 16 anys i més (CCAIE 93)

Edat	homes	%	dones	%	Total	%
De 16 a 19	279	4,1	187	3,9	466	4,0
De 20 a 24	1.055	15,6	757	16,0	1.812	15,7
De 25 a 29	990	14,6	726	15,3	1.716	14,9
De 30 a 34	1.094	16,1	596	12,6	1.690	14,7
De 35 a 39	909	13,4	567	11,9	1.476	12,8
De 40 a 44	746	11,0	582	12,3	1.328	11,5
De 45 a 49	699	10,3	557	11,7	1.256	10,9
De 50 a 54	511	7,5	411	8,7	922	8,0
De 55 a 59	326	4,8	220	4,6	546	4,7
De 60 a 64	139	2,1	115	2,4	254	2,2
De 65 i més	30	0,4	28	0,6	58	0,5
Total	6.778	100	4.746	100	11.524	100

Font: Elaboració pròpia a partir del Web de l'Institut d'Estadística de Catalunya

Taula 29. Total ocupats. Baix Llobregat 1996. Població 16 anys i més. (CCAIE 93)

Edat	homes	%	dones	%	total	%
De 16 a 19	3.113	2,0	2.099	2,7	5.212	2,2
De 20 a 24	15.968	10,3	12.302	15,6	28.270	12,1
De 25 a 29	22.665	14,7	15.989	20,3	38.654	16,6
De 30 a 34	22.563	14,6	12.688	16,1	35.251	15,1
De 35 a 39	20.501	13,3	11.006	13,9	31.507	13,5
De 40 a 44	19.229	12,4	8.909	11,3	28.138	12,1
De 45 a 49	19.030	12,3	7.044	8,9	26.074	11,2
De 50 a 54	16.191	10,5	4.613	5,8	20.804	8,9
De 55 a 59	10.280	6,7	2.564	3,2	12.844	5,5
De 60 a 64	4.515	2,9	1.469	1,9	5.984	2,6
De 65 i més	440	0,3	259	0,3	699	0,3
Total	154.495	100	78.942	100	233.437	100

Font: Elaboració pròpia a partir del Web de l'Institut d'Estadística de Catalunya

Tot analitzant les dades de l'any 1996 sobre ocupats en el sector de l'hostaleria i la restauració per sexe i per edats, veiem com l'any 1996, en el sector de l'hostaleria la població ocupada menor de 40 anys tenia més importància respecte el total d'ocupats del sector que la població d'aquesta

mateixa franja d'edat en el global dels sectors econòmics de la comarca. Així, mentre que en el sector de l'hostaleria els menors de 40 anys representaven el 62,1% del total d'ocupats, en el conjunt del mercat laboral de la comarca, aquesta franja d'edat només representava el 59,5%. Contràriament a les tendències advertides per Alcaide, aquest fet és especialment remarcable en el cas dels homes i no tant en el de les dones. Mentre els homes menors de 40 anys representen el 63,8% del total dels homes ocupats en el sector de l'hostaleria, en el cas de les dones aquest percentatge queda fixat en un 59,7%. La concentració d'homes joves ocupats al sector de l'hostaleria estava per sobre de la concentració d'ocupats en el conjunt dels sectors econòmics (54,9%), i el percentatge de dones joves treballant en l'hostaleria l'any 1996 era menor que el percentatge d'ocupades joves en el global de l'economia (68,6%).

D'altra banda, cal afegir el comentari que, al igual que en l'estudi dut a terme per Alcaide, també a la comarca del Baix Llobregat la franja d'edat amb més ocupats d'entre els homes és superior a la franja d'edat que compta amb un nombre més gran d'efectius en el cas de les dones ocupades. Mentre que el grup més nombrós entre els homes és el grup d'entre 30 i 34 anys, en el cas de les dones ocupades és el de 20 a 24 anys. Aquesta darrera dada ens indica la joventut dels ocupats en el sector de l'hostaleria, especialment en el cas de les dones, ja que encara que en la concentració d'ocupats menors de 40 anys no es mostri clarament que l'hostaleria sigui un dels sectors amb mà d'obra femenina més jove, amb aquest indicador sí que es pot advertir la joventut de la mà d'obra femenina en aquest sector: mentre que en el sector de l'hostaleria i la restauració la franja d'edat amb més població ocupada femenina és la de 20 a 24 anys, en el conjunt dels sectors de la comarca, la franja d'edat amb un nombre més gran de dones ocupades és de la de 25 a 29 anys.

Pel que fa al nivell educatiu, la població ocupada en l'hostaleria i la restauració a Espanya compta, segons Alcaide, amb un nivell d'instrucció

que, majoritàriament, no supera els estudis secundaris de primer cicle (estudis primaris, 33,7% i estudis secundaris 36,2%). Com hem vist anteriorment, una de les principals característiques del mercat de treball de la comarca és el fet de comptar amb una oferta de mà d'obra amb un nivell de formació relativament baix. Efectivament, l'any 1996 el 27,6% de la població activa de la comarca tenia estudis primaris o secundaris de primer cicle i no cal oblidar que si estudiem l'efecte de l'atur segons el nivell de formació, veiem com al Baix Llobregat la població activa amb nivell d'instrucció més baix n'és la més afectada.

1.4.- Consideracions finals

A partir de les dades presentades s'observa que el sector de l'hostaleria i la restauració té una notable incidència en l'economia i el mercat de treball de la comarca. Les previsions de creixement de l'oferta de serveis en aquest sector per als propers anys, a més a més, fan que calgui esbrinar els efectes que té sobre el mercat de treball i la manera d'aprofitar-los tant de cara a donar resposta a les necessitats específiques de mà d'obra del propi sector hostaler com per donar una sortida laboral a l'oferta de mà d'obra de la comarca.

Un cop presentades les principals dades sobre estructura i principals característiques del mercat de treball de la comarca, es poden extreure certes conclusions respecte les possibilitats d'adequació de l'oferta a la demanda de mà d'obra al sector de l'hostaleria i la restauració del Baix Llobregat.

El mercat de treball al sector de l'hostaleria i la restauració presenta unes especificitats que s'adiuen amb el fet que el perfil de la mà d'obra de la comarca pugui donar resposta a les necessitats del sector.

El procés de terciarització que està vivint l'economia de la comarca està reforçant l'actual preeminència del sector serveis a la comarca, i, en conseqüència, que aquest també sigui el gran sector on l'atur té més incidència.

Malgrat que les taxes d'activitat i d'ocupació creixen a un ritme més ràpid que a la resta de Catalunya i Espanya, les taxes d'atur continuen sent importants a la comarca. El creixement tant de l'activitat com de l'ocupació pot trobar en el sector de l'hostaleria i la restauració una clara oportunitat per poder continuar avançant.

El creixement de les taxes d'activitat femenina i els diferents indicadors que mostren la incorporació de la dona al mercat de treball també pot potenciar-se amb el creixement del sector de l'hostaleria i la restauració al Baix Llobregat. El sector de l'hostaleria i la restauració presenta taxes de feminització de la mà d'obra superiors a la de la resta de sectors, i en una comarca com el Baix Llobregat on la taxa d'activitat femenina és relativament alta i creix més ràpidament que a Catalunya i Espanya, sembla evident que aquest sector pot generar molta ocupació en per aquest col·lectiu.

Un altre col·lectiu que en pot sortir beneficiat és el dels joves, ja que, al igual que en el cas de les dones, l'edat mitjana dels treballadors de l'hostaleria i la restauració és clarament més baixa que la dels altres sectors i també en aquest cas podem parlar d'un sector amb gran capacitat de creació d'ocupació per als joves. Cal no oblidar, a més a més, que com s'ha vist en les dades aportades en aquest capítol, la població de la comarca és relativament jove en comparació amb la resta de Catalunya i Espanya.

També l'actual –i creixent– nombre de persones extracomunitàries que viuen a la comarca pot trobar una oportunitat i contribuir a la satisfacció de la demanda de mà d'obra al sector de l'hostaleria i la restauració.

Seguint amb l'anàlisi de col·lectius que es poden beneficiar de l'augment de la demanda de mà d'obra, veiem com aquest sector també pot donar sortida a la població activa amb un nivell d'instrucció de partida no gaire alt. Aquest fet té especial rellevància un cop constatat el fet que, a la comarca del Baix Llobregat, l'atur segons nivell d'instrucció afecta principalment a aquells treballadors amb estudis primaris o secundaris de primer cicle.

Finalment, cal remarcar el fet que a les empreses del sector de la comarca s'hagi detectat una gran presència i una gran voluntat de contractació indefinida que pot oferir a tots aquest col·lectius una clara oportunitat de treball estable. Aquesta clara voluntat per part dels empresaris de fomentar la contractació indefinida podria esdevenir un alicient per molta mà d'obra cansada de precarietat.

2.-LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS AL SECTOR DE L'HOSTALERIA I LA RESTAURACIÓ DE LA COMARCA DEL BAIX LLOBREGAT

La primera part del present estudi s'ha centrat bàsicament en una anàlisi del perfil demogràfic i de l'oferta de mà d'obra del Baix Llobregat. Aquesta anàlisi està centrada en esbrinar l'adequació d'aquest perfil demogràfic i social a les característiques pròpies del mercat de treball en aquest sector.

Si bé la primera part ha estudiat l'impacte de l'hostaleria i la restauració sobre el mercat de treball des d'un punt de vista més aviat exterior de les condicions que poden portar a una millor adequació de l'oferta a la demanda de mà d'obra, aquesta segona part pretén dur a terme una anàlisi centrada en la vessant interna de la mateixa qüestió: cal esbrinar els factors interns que configuren la demanda de mà d'obra del sector a fi de poder apropar l'oferta de mà d'obra als perfils requerits per cobrir els llocs de treball demandats.

2.1.- LA GESTIÓ DELS RECURSOS HUMANS AL SECTOR I LA CREACIÓ D'OCUPACIÓ A LA COMARCA

Els recursos humans al sector turístic tenen un caràcter molt especial i diferenciat del cas d'altres sectors. Ens trobem davant el cas d'un sector productiu intensiu en mà d'obra, fet que li atorga un potencial de creació d'ocupació més gran que en el cas d'altres sectors econòmics. De tota manera, al mateix temps que el turisme, en totes les seves variants, ofereix

un entorn procliu a la demanda d'una gran quantitat de mà d'obra, cal dir que actualment diferents factors porten a que aquesta demanda no es vegi satisfeta tant pel que fa a la quantitat com a la qualitat de mà d'obra requerida. Dintre del conjunt dels serveis turístics o activitats de naturalesa turística, el sector de l'hostaleria i la restauració és la principal font de llocs de treball directes, i és sobre aquest subsector que centrem el nostre estudi i al que ens referirem d'ara en endavant.

Evolució i principals característiques

La gestió dels recursos humans al sector de l'hostaleria i la restauració del nostre país durant les darreres dècades ha seguit una evolució marcada per la tendència vers un augment dels nivells de qualitat aconseguit a partir d'un millor aprofitament de les condicions del mercat laboral al sector. Els inicis de l'expansió turística a Catalunya i Espanya van estar marcats per una gestió gairebé artesanal dels establiments que va portar a la necessitat que, ja en els anys 70, s'introduís tota una regulació del sector que contribuís de manera decisiva la seva professionalització i normalització. És a la dècada dels 70 que s'estabilitzen les plantilles i es duen a terme les primeres polítiques institucionals de formació al sector de l'hostaleria i la restauració.

La crisi del petroli porta a que durant l'època dels 80 calgui establir els primers departaments de recursos humans i que els empresaris tinguin la necessitat de controlar els costos de personal per tal de no perdre competitivitat. Tota aquesta situació portarà al desenvolupament i conformació de les relacions laborals que avui en dia coneixem en el sector.

A partir de la segona meitat dels 90 es comença a advertir la necessitat de donar resposta a les demandes de qualitat d'un client cada cop més exigent i a una competència cada cop més aferrissada fruit de la saturació del

mercat. Aquests nous requeriments, de la mà de la revalorització que durant els darrers anys ha experimentat el paper de la gestió del recursos humans en tot tipus d'organització, estan portant a que el fet de comptar amb un personal qualificat i altament professionalitzat esdevingui una qüestió clau pel bon funcionament de qualsevol empresa de l'hostaleria i la restauració.

En línia amb l'evolució de la gestió dels recursos humans a les empreses de l'hostaleria i la restauració, Rubio Gil comenta com el Conveni estatal d'hostaleria vigent¹² ha incorporat les modificacions necessàries als nous requeriments del sector: l'avenç de les noves tecnologies ha permès avançar en l'automatització de diverses tasques i en el sorgiment de nous perfils, fet que ha portat a una simplificació i integració de tasques previstes en l'antiga "Ordenanza Laboral" de 1974, i que ha conformat la nova estructura tipus de personal a les empreses del sector de l'hostaleria. Aquest canvi, sempre segons Rubio Gil¹³ també ha tingut en consideració l'increment de la qualificació i l'augment de la polivalència tant en les tasques pròpies de les categories inferiors (pisos i menjador) com en les de categories superiors (departaments de recepció i cuina). De la mateixa manera, la reducció del nombre dels 28 grups professionals previstos a l'"Ordenanza" als 18 del Conveni actual és un esforç d'adaptació del sistema formal a la realitat del sector, on ja s'estan substituïnt clarament els vells models estrictament jerarquitcats i amb un nombre relativament elevat de personal per nous models de gestió on la polivalència i l'existència de plantilles més curtes que les tradicionals juguen un paper primordial.

¹² (Convenio Colectivo de Ámbito Estatal para Empresas de Hostelería. Res., 24-6-1996, BOE, 2-8-1996. IL, 3437)

¹³ Rubio Gil A., *Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo*. Ariel Turismo.

Altres autors, com Marrero¹⁴, han estudiat la distància real entre la classificació establerta pel conveni i l'estructura real de les empreses, tot arribant a la conclusió que els establiments hotelers són els que més s'aproximen a aquesta divisió formal de la feina, mentre que els establiments extrahotelers presenten una divisió del treball on l'estructura és molt més difusa i heterodoxa i on primen molt més aspectes com ara la polivalència.

Pel que fa més concretament a les característiques específiques de l'ocupació al sector turístic i, en especial, a l'hostaleria i la restauració, Rubio Gil estableix els trets bàsics del mercat de treball en aquest sector. Aquesta autora basa la seva anàlisi en l'estudi tant de les dades com de diversos informes de les principals organitzacions que intervenen en l'estudi de l'ocupació al sector turístic (p.e. OIT, OMT¹⁵, OCDE, MTSS¹⁶), i a les que cal recórrer com a gairebé única font d'informació en qüestions relacionades amb turisme i ocupació. De l'anàlisi de tota aquesta documentació conclou que l'ocupació en aquest sector presenta un seguit de condicionants prou desfavorables que fan que el treball en aquest sector sigui menys atractiu que a d'altres. D'entre aquests condicionants destaquen:

- a) Gran precarietat laboral i molta importància de l'economia submergida.
- b) Els pitjors llocs de treball del sector són refugi pels col·lectius amb més dificultats d'inserció al mercat laboral: principalment, dones, joves, i immigrants.

¹⁴ Marrero Rodríguez, J.R. (1993). *La Clasificación formal y la clasificación real. Historia y sentido de su diferenciación en la hostelería. Una aproximación a partir de la realidad canaria*, *Revista de Economía y Sociología del Trabajo*.

¹⁵ *Organización Mundial del Turismo*

¹⁶ *Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*

- c) S'han de patir condicions relativament adverses de treball. Condicions com la nocturnitat, el treball per torns, les llargues jornades laborals, etc. en serien exemples clars.
- d) Tant la precarietat com la manca de qualificació pel cantó de l'oferta de mà d'obra, com al tipus de gestió empresarial de molts establiments¹⁷, porten a que les condicions d'entrada i sortida del sector siguin molt febles.
- e) Degut a la fragmentació de l'estructura empresarial, però també a d'altres factors com la precarietat laboral o la naturalesa del propi servei, els nivells de sindicació són molt baixos. Els mecanismes d'associació i de negociació col·lectiva de que disposen els treballadors són gairebé inexistents, fet que segurament té un efecte negatiu en les seves condicions de treball.
- f) S'observa que la productivitat de la força de treball és menor que a d'altres sectors.
- g) Les remuneracions al sector solen estar per sota de la mitjana global.

Efectivament, aspectes com la llarga jornada laboral, els horaris atípics i allunyats de la norma social, l'escassa remuneració, l'ocupació inestable i estacional o la manca de prestigi social de la professió ajuden a comprendre per què no s'està donant resposta a la clara demanda de mà d'obra que es registra al sector de l'hostaleria i la restauració. Aquest factors porten a una situació com l'actual: una situació en què els llocs de treball en aquest

¹⁷ Pedrero considera que el capital invertit en el sector turístic no sempre té l'exclusivitat en les inversions de l'empresari que el promou, sinó que una pluralitat de casos, el capital invertit prové d'una estratègia d'inversió en el sector turístic com mitjà de diversificació de les inversions empresarials amb una clara finalitat de reducció de risc. Aquest fet incentiva una gestió menys preocupada per aspectes rendibles a llarg termini com la inversió en recursos humans i la gestió de personal en general. (Pedrero, 1996: 348).

sector són acceptats per treballadors que consideren que el seu pas pel sector té data de caducitat, per treballadors que no han trobar feina en altres sectors, o persones que formen part d'aquells col·lectius amb especials dificultats d'inserció laboral.

Tots aquests elements es poden trobar, en major o menor mesura, al sector de l'hostaleria i la restauració de la comarca del Baix Llobregat. A partir de les entrevistes mantingudes amb tant amb els responsables del gremis d'hostaleria i restauració com amb responsables d'empreses del sector, hem pogut constatar com aquests elements apuntats de manera genèrica per estudis de les principals organitzacions internacionals en matèria de turisme ajuden a entendre i valorar les principals dificultats per la gestió dels recursos humans als establiments de l'hostaleria i la restauració a la comarca.

Sense cap mena de dubte, totes les persones entrevistades han afirmat que el principal problema al que ha de fer front el sector en matèria de recursos humans a la comarca és l'alarmant manca de mà d'obra. Aquest parer és especialment remarcat pels responsables de les organitzacions empresarials (Gremi d'Hostaleria de Castelldefels i Gremi d'Hostaleria de la Zona Centre i Nord) i dels propis establiments. Aquesta problemàtica cal que sigui analitzada a la llum de les principals característiques del mercat de treball al sector que han estat apuntades amb anterioritat.

Sembla evident que determinades condicions de treball pròpies del sector estan disuadint gran part de l'oferta de mà d'obra d'inserir-se laboralment en aquest sector. Aspectes com horaris allunyats de la norma social, salaris relativament baixos o percebuts com a tals per l'oferta de mà d'obra, o bé les condicions relativament dures de treball en alguns llocs -entre d'altres exemples- estan contribuint a que, tal i com està passant avui al Baix Llobregat, la gent jove no vulgui treballar al sector amb vocació de continuïtat i estabilitat. Al igual que a d'altres zones de Catalunya, l'Estat i,

podríem dir, del món occidental, el sector de l'hostaleria i la restauració està donant sortida laboral a col·lectius amb especials dificultats d'inserció laboral, i ho està fent en un context de baixa estabilitat contractual i de precarietat laboral. De tota manera, el fet que el sector estigui sent percebut com un darrer recurs per les persones que volen inserir-se al mercat laboral pot ser un fet que expliqui en gran mesura la manca de mà d'obra, però segurament aquest no sigui l'únic element a tenir en consideració. Altres factors apuntats per les persones entrevistades en ocasió d'aquest estudi també ens mostren com la manca de qualificació, la inexistència de canals de reclutament adients, la mala imatge del treball al sector –no sempre contrastada pels fets- o els límits a la contractació de mà d'obra estrangera poden ser exemples de factors que dificulten que la demanda de mà d'obra al sector es vegi efectivament satisfeta. De fet, la constatació que les diferents problemàtiques que afecten el mercat laboral i la gestió de personal al sector tenen una marcada influència en la manca de personal fa que puguem considerar la manca de mà d'obra com un problema complex o bé com l'efecte de diferents disfuncions al voltant de la gestió dels recursos humans en el sector de l'hostaleria i la restauració de la comarca.

Concentració geogràfica i temporal

Hi ha dos factors molt presents en el cas de les activitats de naturalesa turística que tenen importants implicacions en la gestió de personal als establiments del sector de l'hostaleria. Aquests són la temporalitat i la concentració de l'oferta hostalera en àmbits geogràfics restringits.

- a) Concentració temporal. (Concentració de l'activitat en determinades èpoques de l'any)

- b) Concentració espacial. (les anomenades "zones turístiques" concentren l'oferta i la mà d'obra)

Aquests dos factors, combinats o per separat, tenen uns efectes altament distorsionadors pel que fa tant a la gestió de personal de les empreses com fins i tot per la pròpia estructura del mercat de treball.

Entenem per estacionalitat el fet que el gros de l'activitat es centri en determinades èpoques de l'any, deixant la resta de temps amb uns nivells d'activitat per sota dels nivells de viabilitat. Aquest fet distorsiona i dificulta en gran mesura tant les condicions de treball com la gestió dels recursos humans, tot fomentant, per exemple, formes de contractació temporals o majors nivells de precarietat en els llocs de treball de nivell inferior i la no adopció d'estratègies de millora de la qualitat a mig i llarg termini. En els darrers anys s'han desenvolupat diferents polítiques per tal de superar aquest tipus de fluctuacions estacionals i permetre una major estabilitat i previsibilitat de l'activitat. Els exemples més sobresortints d'aquest tipus de mesures serien les polítiques de reducció de preus en temporada baixa, les iniciatives institucionals de promoció i de suport a l'activitat turística (l'IMSERSO juga un paper molt important en aquest sentit en el cas d'Espanya), o el millor aprofitament dels nous hàbits de la població derivats dels nous canvis socials tendents a un millor aprofitament del temps lliure durant tot l'any.

El cas de la concentració geogràfica, per la seva banda, té una especial rellevància en relació amb la qüestió de la immigració, ja que les zones amb forta demanda de mà d'obra en modalitats d'ocupació informal i de poca o nul·la qualificació atreuen amb especial força la mà d'obra procedent de la immigració. Aquest tipus de mà d'obra resulta difícil de quantificar i sovint s'insereix al mercat de treball de manera semi-clandestina o dins del que podríem qualificar com l'economia submergida. L'alta concentració geogràfica combinada a voltes amb la concentració temporal fomenta

clarament aquest tipus de contractacions, centrades sobretot en els llocs de treball de perfil més baix i de models de contractació més precària. A partir de l'anàlisi de les dades demogràfiques de la primera part d'aquest estudi, podem observar com es dona una rellevant concentració de població estrangera a la Zona Delta, la zona que tradicionalment ha concentrat l'oferta d'activitats de naturalesa turística de la comarca.

Val a dir que la comarca no es veu greument afectada per aquests dos fenòmens, i tant les persones entrevistades (resulta especialment rellevant l'opinió dels responsables dels gremis d'hostaleria tant de Castelldefels com de la Zona Centre-Nord) com la majoria d'establiments consultats consideren que la producció es distribueix de manera prou uniforme al llarg de l'any. Tant tècnics com empresaris consideren que la proximitat de la ciutat de Barcelona juga un paper clau per tal que hi hagi una demanda constant durant tot l'any. Com a exemple es podria citar el conveni de col·laboració que l'ajuntament de Castelldefels (Zona Delta) té signat amb Turisme de Barcelona per tal d'integrar-se a la seva oferta turística. Poder constatar el fet que l'estacionalitat afecta molt poc el conjunt de l'activitat turística a la comarca resulta de gran utilitat de cara a qualsevol planificació que sobre aquesta matèria es pugui fer en el futur. De fet, cal entendre aquesta característica de l'oferta turística de la comarca com una oportunitat per crear ocupació estable i de qualitat.

Productivitat del factor treball, contractació i creació d'ocupació

L'escassa productivitat del factor treball en el sector de l'hostaleria i la restauració també juga el seu paper tant pel que fa a l'anàlisi com a la comprensió dels principals trets definitoris del mercat de treball al sector de l'hostaleria i la restauració.

Per la mateixa naturalesa dels serveis turístics, i en especial, dels serveis prestats al sector de l'hostaleria i la restauració, el factor treball és utilitzat de manera intensiva, quedant en un segon terme factors com la tecnologia o el capital, que en altres sectors d'activitat juguen un paper clau respecte els nivells de productivitat. En altres paraules, en el sector de l'hostaleria i la restauració cal més mà d'obra per la mateixa unitat de producte que a molts altres sectors d'activitat. Aquest fet té una importància cabdal pel que fa a la creació de llocs de treball, més tenint en compte que el nivell d'innovació dels processos productius en aquest sector és realment baix, més si el comparem amb sectors com per exemple l'industrial, on els processos d'innovació són molt dinàmics i tenen un fort impacte en la demanda de mà d'obra. Per la seva intensitat en el factor treball, el sector de l'hostaleria i la restauració tendeix clarament a demandar molta mà d'obra, i a més a més, de manera molt estable i constant en el temps. En el document "Turismo en Europa, Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo" també es destaca que els escassos increments de la productivitat en aquest sector fa que els augments d'activitat turística tendixin a crear nous llocs de treball: " A pesar de la racionalización del proceso de producción de servicios turísticos, acelerado con la aplicación de las nuevas tecnologías, podemos esperar nuevos empleos adicionales, mejores y más variados".¹⁸

Pel que fa a les característiques de l'oferta de treball, cal tenir present que en aquest sector no hi ha un mercat de treball competitiu, i els "compradors" sovint fixen les condicions de contractació de manera incontestable. Segons Rubio Gil, els nous models de contractació tendents a una major precarietat laboral, combinats amb el caràcter estacional de molts serveis i les pròpies característiques de l'oferta de mà d'obra estan menant a una situació en què la demanda de mà d'obra està en perfectes

¹⁸ *Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII.*

condicions de fer valer els seus interessos. Aquesta afirmació és si més no discutible en el cas del Baix Llobregat, ja que segons les persones entrevistades, també els propis empresaris estarien captius de les actuals condicions imposades per l'oferta de mà d'obra. De fet, podem parlar d'un col·lapse produït en una doble direcció: per una banda, en la línia de la idea expressada per Rubio Gil, la mà d'obra no està en condicions de trobar llocs amb les característiques que desitjarien i molts opten per provar sort a altres sectors o activitats, però, al mateix temps, i fruit d'aquest mateix fenomen, la davallada de gent disposada a treballar en el sector de l'hostaleria i la restauració està portant a una situació en què els empresaris es veuen obligats a acceptar mà d'obra que en altres circumstàncies potser no haguessin contractat. Veiem doncs com, degut a les condicions especialment problemàtiques del mercat laboral en aquest sector, oferta i demanda de mà d'obra estan lluny del punt d'equilibri i la situació pot titllar-se de clarament insatisfactòria per tothom.

Tots aquests elements que conformen la naturalesa de l'oferta turística poden tenir, en el millor dels casos, un doble efecte sobre el mercat de treball i el sector de l'hostaleria i la restauració en general: per una banda, els empresaris poden beneficiar-se de la facilitat amb què certs col·lectius accepten i s'incorporen a la feina en un entorn laboral tan inestable i precari com el d'aquest sector, però per altra banda, resulta evident que costa trobar mà d'obra per contractar i que cal ser conscients del problema que tota aquesta situació suposa per la garantia de qualitat en el servei.

Val a dir però, que tal i com hem vist, a la comarca ni tan sols es pot parlar de que la facilitat de contractació suposi un especial avantatge pels empresaris. De fet, els evidents problemes de qualitat que comporta el greu problema de personal que està patint la majoria d'establiments del sector a la comarca esdevé en aquest cas una conseqüència fatal de la insuficient satisfacció de la demanda de mà d'obra. Els empresaris es veuen forçats a no ser gaire selectius i haver de contractar els primers treballadors que

accepten el lloc de treball ofert. Resulta simptomàtic, a més a més, que els empresaris entrevistats hagin mostrat la seva total predisposició a contractar indefinidament el personal que vulgui treballar als seus establiments. Donades les actuals condicions, els empresaris no semblen mostrar cap interès ni en reforçar ni en aprofitar-se de l'actual situació de precarietat laboral, tot manifestant el seu parer de que en aquests moments resulta molt més interessant fidelitzar el seu personal a l'empresa. Aquest fet cal posar-lo en relació amb l'escassetat de recursos en matèria de formació per la mà d'obra del sector, de la qual parlarem més endavant, i que gairebé obliga els empresaris del sector a formar el seu personal de manera interna durant el mateix procés d'adaptació del nou treballador al seu lloc de treball.

Tot abundant en el tema de les especials dificultats per contractar que tenen els empresaris de la comarca, cal esmentar el fet que els canals de contractació en el sector a la comarca, especialment pel que fa al subsector de la restauració, tenen un caràcter clarament informal i sovint es rebel·len insuficients per donar satisfacció immediata a les necessitats dels empresaris. Hi ha una demanda enorme de mà d'obra que costa de cobrir i aquest fet no està podent ser resolt pels empresaris més que des de la improvisació. Als empresaris sovint no els queda altra alternativa que recórrer, per exemple, a contactes personals quan la bona marxa del seu negoci depèn de trobar treballadors sense temps ni marge de maniobra per recórrer a instàncies de caire més formal o professional. Aquest fet és especialment greu en el cas dels restaurants, ja que els hotels, sobretot els més grans, compten sovint amb un borsa de treball pròpia o de la cadena a la qual pertanyen. A part de l'exemple dels contactes personals, que efectivament és la principal via de contractació dels empresaris del sector a la comarca (els contactes tant poden ser de tipus empresari-empresari com treballador-treballador, ja que molts cops els propis treballadors aporten solucions tot recomanant coneguts o amics), hi ha altres vies utilitzades, com poden ser les oficines de treball, les borses de treball i els serveis

d'ocupació dels ajuntaments, els alumnes de la mateixa Escola d'Hostaleria i Restauració del Gremi de Castelldefels, o el recurs a empreses de treball temporal.

En aquest punt cal fer esment del llocs de treball que segons les persones entrevistades compten amb més futur, o són més requerits a les empreses de l'hostaleria i la restauració de la comarca. En el cas dels restaurants, els entrevistats han volgut deixar ben clar que tots els tipus de lloc de treball necessiten mà d'obra urgentment, però que en cas de destacar algun per sobre dels altres, tots semblen coincidir en apuntar els llocs amb més alta qualificació tant de sala com de cuina són els que necessiten més atenció. Cal comentar el cas de la sala, ja que els entrevistats han coincidit a qualificar la situació en aquests llocs de treball com àmpliament insatisfactòria, amb l'agreujant que en totes les iniciatives per millorar l'oferta de mà d'obra per als restaurants s'està oblidant aquests tipus de llocs en detriment d'altres més en voga, com els cuiners. Els entrevistats consideren que no s'ha d'oblidar la necessitat de tenir bons maîtres i bons cambrers en els restaurants de la comarca, i que la situació actual en aquest sentit, com hem dit anteriorment, es troba lluny de ser satisfactòria. El cas dels hotels és lleugerament diferent en el sentit que no s'han detectat les urgències que es fan sentir en les valoracions dels responsables dels restaurants. Els responsables d'hotels entrevistats s'han mostrat més aviat satisfets amb el seu personal, i en cas d'haver d'invertir en la millora de les capacitats d'algun lloc concret, les preferències apunten al reforç dels llocs de recepció.

Altres problemes importants derivats de la insuficient oferta de mà d'obra són els d'assegurar una formalitat, serietat i continuïtat en el treball a persones que en molts casos han entrat a treballar en el sector perquè no han tingut altra opció i que no consideren satisfactòries les seves condicions de treball. Aquest fet és especialment greu en els llocs de treball menys qualificats, i suposen un problema notable per no pocs empresaris de la

comarca. Estretament lligat a aquest tipus de problemes també cal esmentar la manca de motivació de molts treballadors, que pels mateixos motius derivats de les condicions actuals de treball, no acaben de sentir-se disposats a donar el millor de si mateixos i assegurar nivells òptims de qualitat en el desenvolupament de la seva tasca dins l'empresa. Aquest darrer fet resulta especialment rellevant en el cas dels joves que accedeixen al mercat laboral del sector i no tenen la inquietud o no veuen la possibilitat de fer carrera dins el sector, fet aquest que, en cas de donar-se, tindria una influència molt positiva pel que fa als nivells de motivació i en conseqüència a la qualitat de la feina realitzada.

En aquest context de precarietat generalitzada, no és estrany que les qualitats que actualment són més valorades pels empresaris entrevistats a l'hora de contractar siguin la serietat, la motivació i la disponibilitat. S'ha pogut constatar com tots els empresaris entrevistats han posat l'èmfasi en la total necessitat que els seus treballadors mostrin aquestes actituds, fins el punt que consideren secundaris aspectes com la pròpia formació o l'experiència professional. Tots coincideixen en afirmar que, especialment en els llocs menys qualificats, un treballador amb ganes de treballar i fer-se un lloc a l'empresa adquirirà amb molta facilitat les competències i l'experiència necessàries per prestar un servei de qualitat.

A la vista d'aquesta situació es pot deixar la pregunta en l'aire de si no caldria pensar els sistemes formatius en clau de reforçar aspectes com l'orientació professional, el desenvolupament personal i el coneixement de l'entorn productiu. Aquest fet portaria a ser optimistes sobretot pel cas dels joves ja que ens trobem amb una demanda real de mà d'obra sense especials nivells de qualificació i amb garanties de consolidació i promoció en cas de comptar amb l'actitud i la motivació correctes. Caldrà en tot cas una actitud inquieta i disposada a adquirir nous coneixements i formació contínua, fet que potser no serà del tot fàcil ateses les especificitats del sector.

Estabilitat dels llocs de treball

Finalment, un darrer problema pels empresaris que cal entendre com a efecte no desitjat de l'actual context de precarietat és el problema de les fugues i de les especials dificultats que molts empresaris troben a l'hora de mantenir estables les seves plantilles. La forta competència per la contractació de mà d'obra qualificada és un dels principals factors que porten a que, en el cas específic de llocs amb cert nivell de qualificació, es donin fugues de personal. Aquest mateix problema, però també es pot donar en el cas dels llocs menys qualificats, encara que en aquest cas sigui per motius ben diferents. Com hem comentat anteriorment, els llocs amb pitjor nivell de qualificació estan afectats per problemes de motivació, formalitat i manca de satisfacció amb les condicions de treball, que poden portar a que aquests treballadors deixin l'empresa sempre que tinguin una oportunitat de millora. I en el cas de treballadors descontents, qualsevol nova oferta tindrà moltes possibilitats de convertir-se en una suposada oportunitat de millora. Aquest fet resulta especialment perjudicial per moltes empreses si tenim en compte que moltes vegades el procés de formació que ha permès el treballador assolir el seu nivell de qualificació ha estat dut a terme al si i a costa de l'empresa que ara abandona en benefici d'una altra. Una de les opcions estratègiques més innovadores que moltes empreses –molt especialment les més grans- del sector estan adoptant a la Unió Europea per tal d'evitar els efectes perjudicials que la rotació de la mà d'obra té per als seus establiments està sent la subcontractació i l'externalització de determinats serveis, així com aliances de compra, producció i comercialització.¹⁹ Aquest tipus d'estratègies ja s'estan donant

¹⁹ *Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII. (p.17)*

en hotels de la comarca (on per exemple s'externalitzen els serveis de neteja i habitacions, fet que implica que el nombre de personal propi per hotel sigui mínim), especialment en hotels que formen part de grans cadenes hoteleres.

La interpretació que els sindicats majoritaris fan de la situació de la gestió dels recursos humans a les empreses de l'hostaleria i la restauració de la comarca coincideix amb la diagnosi apuntada fins el moment. Tant UGT com CCOO consideren que la precarietat laboral marca la realitat d'aquest mercat de treball i entenen la manca d'oferta de mà d'obra, que estaria fonamentada en unes condicions de treball que consideren prou difícils com per disuadir gran part de la població activa autòctona per entrar a treballar en aquest sector. Més concretament, critiquen la manca de correspondència de les condicions de treball amb el sou percebut. Segons el seu parer, els actuals nivells salarials justifiquen l'opció per no acceptar les condicions de treball en l'hostaleria i buscar feina en d'altres sectors. Per la seva banda, al ser preguntats per l'adequació del salari a les condicions de treball al sector, els responsables empresarials han manifestat el seu convenciment de que, en comparació amb d'altres sectors, els treballadors de l'hostaleria i la restauració no poden considerar-se especialment maltractats. El fet que tinguin dret a dinar o fins i tot hostatjar-se al propi establiment és una variable que en opinió dels empresaris no sempre es té prou en consideració.

Els sindicats denuncien que els convenis sovint s'incompleixen i que les condicions de treball solen ser abusives, especialment quant més petita és l'empresa. Aquesta situació, a més a més, està força assumida tant per empresaris com pels propis treballadors, fet que allunya la possibilitat de qualsevol tipus de solució que no passi per la simple adaptació tant de l'oferta com de la demanda de la mà d'obra a la situació existent. El treball fraudulent i les irregularitats estan substituïnt els esforços que caldria dur a terme per dur a terme iniciatives útils per solucionar el problema que per al

sector de l'hostaleria i la restauració suposa la gestió dels recursos humans. El grup d'alt nivell en turisme i ocupació que la Comissió Europea va reunir per redactar el seu informe "Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de nuevos puestos de trabajo"²⁰ assenyala, entre les seves conclusions, que per tal que el sector pugui crear llocs de treball tot evitant les situacions de treball fraudulent que acabem d'esmentar, cal tenir molt en compte els alts costos laborals que, al seu entendre, incideixen de forma molt negativa en una indústria com aquesta, caracteritzada per ser fortament intensiva en mà d'obra. En aquesta mateixa línia, el document "Employment and tourism: Guidelines for actions" aposta per trobar entre tots els actors implicats del sector "nous nivells de flexibilitat"²¹ que organitzin el treball de manera més "productiva i avantatjosa" i permetin així millorar les condicions laborals i la imatge del treball en l'hostaleria i la restauració.

Necessitat de qualificació

En un entorn de creixement de l'activitat turística en general i de l'hostaleria en particular, tothom sembla coincidir en la necessitat de fer front a la creixent competència via, entre d'altres mesures, la qualificació i la competència professional dels seus treballadors. Ara bé, diversos elements incideixen de manera decisiva en el fet que aquesta necessitat de mà d'obra qualificada i professional no sempre es vegi satisfeta amb el consegüent perjudici i preocupació dels responsables de les empreses del sector.

Considerats de manera global, és a dir, a banda del cas concret de la comarca del Baix Llobregat, podem afirmar que els principals obstacles per

²⁰ *Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII.*

²¹ *Employment and tourism: Guidelines for actions. Final Report. 1997. (p.74)*

tal que es puguin dur a terme mesures eficaces en la línia d'una millora de la qualitat del servei mitjançant un augment de la qualificació del personal serien aspectes com la gran atomització empresarial, l'estacionalitat, la precarietat i les males condicions laborals, o, fins i tot, el propi nivell de formació que de partida presenta l'oferta de mà d'obra.

L'Informe España 1998, realitzat per la Fundación Encuentro, desvetlla una situació present del sector on aquestes aspiracions de comptar amb suficient mà d'obra qualificada per assegurar majors quotes de competitivitat no és del tot favorable. L'elevada atomització de l'estructura empresarial, especialment remarcable en el cas de la restauració, comporta que el model de gestió dels recursos humans no vagi sempre per la via de la professionalització. Sovint els models de gestió continuen seguint un patró de caire artesanal o familiar, fet que dificulta enormement afrontar els desafiaments que en aquest sentit posa el mercat en aquest sector. L'elevada rotació del personal fa difícil la valoració dels costos i beneficis de la formació, fet que porta, segons l'Organització Internacional de Treball²², a una desincentivació dels empresaris a l'hora d'invertir en formació. Segons la mateixa OIT, la gran atomització també explicaria l'actitud de molts empresaris, sobretot en el cas de petits establiments, que són reticents a valorar i reconèixer la qualificació de la seva mà d'obra al témer que aquesta tendirà a exigir millores salarials o fins i tot a abandonar l'empresa.

Per altra banda, també la precarietat imperant en el mercat de treball i les relativament males condicions de treball, fomenten una situació d'inestabilitat laboral que en res ajuda a l'establiment de mesures a mig i llarg termini per millorar la qualificació de la mà d'obra i la competitivitat de l'empresa. Les males condicions laborals, com hem comentat anteriorment, tenen un notable efecte disuasori sobre l'oferta de mà d'obra que porta a que els mateixos treballadors es resisteixin a considerar la possibilitat de

²² *Organización Internacional del Trabajo. El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Ginebra, 2001.*

treballar durant molt de temps, formar-se i fer carrera dins el sector. Als baixos salaris, els horaris especials, la llarga jornada laboral, o l'escassa consideració social de determinats llocs de treball (encara percebuts com de naturalesa amb cert caire servil) cal afegir la impossibilitat de fer carrera o l'escassa percepció de possibilitats de promoció. Tots aquests elements estan portant a que en lloc de que els treballadors pensin en millorar la seva "performance" i les seves possibilitats de promoció dins l'empresa, estiguin més pendents de trobar una altra feina, i a poder ser en un altre sector d'activitat. En aquest mateix sentit, a l'informe de la Fundació Encuentro es denuncia l'actitud de no pocs empresaris que donen com a bo el nivell de formació dels treballadors que contracten, valorant més l'experiència o la mera disponibilitat que no pas el grau de qualificació. Més encara si tenim en compte que després igualment els suposa un gran esforç invertir en la formació del personal contractat, a més dels lògics costos en termes de qualitat del servei. De tota manera, a aquest grau de conformisme per part dels empresaris caldria afegir la comentada passivitat dels propis treballadors, que no veuen en la formació una via de millora de la seva situació professional, i la pròpia oferta formativa, que, tant sigui reglada, com ocupacional, com contínua, segueix sent insuficient i està lluny de donar resposta a les necessitats reals del sector. En aquesta línia es pronuncien els responsables sindicals entrevistats, que critiquen el fet que per molts treballadors no existeix l'incentiu per formar-se en un tipus de feina que no els està oferint perspectives de promoció personal, de millora a mig termini de les seves condicions i status laboral, i en un sector que encara arrossega una mala imatge social que caldria millorar.

Val a dir que totes aquestes problemàtiques respecte la formació i la qualificació de la mà d'obra tenen una incidència més gran en el subsector de la restauració, mentre que en el cas dels hotels s'adverteix clarament com, degut principalment a la seva grandària i a les majors possibilitats d'endegar mesures ambiciosos en matèria de recursos humans, s'està

treballant amb més decisió i eficàcia per resoldre aquests tipus de problemes.

L'Observatori del Mercat de Treball de l'Inem de Barcelona²³, considera que la formació és un aspecte que tradicionalment ha estat poc tingut en compte malgrat la seva importància estratègica pel sector de l'hostaleria i la restauració. Tot i afirmar que aquesta situació ja està canviant, en aquest informe de l'INEM s'afirma que es pot observar com només una minoria de les persones empleades en el sector turístic en general i en l'hostaleria i restauració en particular té una formació adequada i específica relacionada amb aquest tipus d'activitat. Al mateix temps, també es constata la poca rellevància que la formació contínua i el reciclatge tenen en la millora de les competències dels treballadors del sector.

Sempre segons aquest informe, les polítiques de formació continuen sent unes de les menys considerades pels empresaris turístics. Sense cap mena de dubte, una de les principals raons per què això sigui així és l'elevat grau de precarietat i estacionalitat de la mà d'obra, que fa que les polítiques de formació al si o a càrrec de l'empresa siguin vistes com un cost innecessari o evitable. Al mateix temps, en l'informe també s'afirma que l'oferta formativa tant sigui pública com privada resulta del tot insuficient en termes generals.

Els empresaris, responsables sindicals i tècnics de les administracions públiques entrevistats coincideixen al afirmar que la manca de formació és el segon gran problema dels recursos humans al sector de l'hostaleria i restauració de la comarca després de la pròpia manca de mà d'obra. Com hem vist abans, la demanda insatisfeta de mà d'obra esta fomentant una "subhasta a la baixa" pel que fa al perfil de la mà d'obra contractada, i una de les principals conseqüències d'aquesta situació és que molt sovint el

²³ *Fichas ocupacionales: sector actividades de naturaleza turística. Barcelona: INEM. Observatorio del Mercado de Trabajo, [199_?]*

personal que acaba sent contractat no compleix amb les mínimes exigències del sector pel que respecta al nivell de formació. Al fil de l'afirmació final de l'Informe España en la qual es lamentava la manca d'una oferta formativa que donés resposta a les necessitats de qualitat del sector, podem dir que tant els empresaris com els tècnics municipals com els responsables sindicals entrevistats mostren la seva preocupació per aquest fet, tot denunciant que l'oferta formativa a la comarca està molt lluny d'aportar cap solució als actuals problemes de personal.

La bona qualificació de la mà d'obra té en general, però especialment en el sector turístic, un efecte molt positiu pel que fa a la diferenciació del producte ofertat. És de vital importància que els plans de formació assoleixin uns bons resultats, ja que els productes turístics de la comarca estarien en disposició de competir en millors condicions que altres productes existents en un entorn, com Catalunya, en què l'activitat turística està molt extesa i gosa d'uns nivells de qualitat reconeguts.

Formació

Lamentablement, ateses les actuals circumstàncies del sector, la majoria d'empreses del sector a la comarca (especialment les més petites) no acaben de sortir-se'n a l'hora de formar adequadament el seu personal. Les crítiques dels responsables empresarials i sindicals entrevistats a la manca de mà d'obra són clares i contundents: la formació en hostaleria i restauració no té cap tipus de presència en la formació reglada convencional; en el cas dels empresaris no hi ha gaire confiança en els cursos de formació continuada oferits pel FORCEM , i finalment, hi ha la percepció que no existeix una oferta de formació específica suficient per part de les administracions públiques.

A banda dels cursos de reciclatge oferits pel FORCEM, l'oferta de formació oferida pel sector públic se centra en els cursos, tant de formació ocupacional com continuada, subvencionats pel Departament de Treball de la Generalitat en el marc del Pacte Territorial per a l'Ocupació de la Comarca del Baix Llobregat. Els cursos de formació ocupacional per aturats subvencionats pel Departament de Treball impartits en matèria d'hostaleria i restauració van ser, segons l'Informe d'anàlisi de l'oferta formativa ocupacional de l'any 2002 elaborat per la UPD-Baix Llobregat²⁴, un total de tres durant l'any 2002: dos cursos de cambrer/a de pisos i un d'ajudant de cuina. Aquests tres cursos més un altre d'empleat/da d'agència de viatges van tenir una durada conjunta de 1.375 hores i van representar el 3,25% del total d'accions formatives d'aquest tipus realitzades durant l'any. Segons aquest mateix informe, els Programes de Garantia Social (PGS), programes adreçats a joves sense graduat escolar i en atur, van dur a terme dos cursos d'Auxiliar de Cuina i Restauració durant l'any 2002. Un a la zona Delta i l'altre a la Zona Vall Baixa. Finalment, en el si de les accions de formació ocupacional per persones ocupades de la comarca, es van dur a terme uns altres dos cursos, en aquest cas de cuiner. Aquests dos cursos van sumar un total de 120 hores i van suposar l'1,80% del total d'accions formatives previstes per aquest col·lectiu concret.

A banda dels cursos impartits en el si del Pacte Territorial, l'oferta pública es pot completar amb els cursos que els mateixos ajuntaments puguin dur a terme amb el seu propi finançament. Val a dir, però, que durant l'any 2002 i 2003 no s'ha donat cap cas de cursos en hostaleria i restauració organitzats pels ajuntaments a banda de les iniciatives recollides en l'oferta del Pacte Territorial.

Pel que fa a les pròpies iniciatives empresarials, cal esmentar el paper dels gremis, que també actuen en aquest sentit mitjançant l'Escola d'Hostaleria

²⁴ Informe d'anàlisi de l'oferta formativa ocupacional de l'any 2002. Unitat de Promoció i Desenvolupament del Baix Llobregat. 2003.

de Castelldefels i les noves iniciatives que en matèria de formació, i en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, el Gremi de la Zona Centre i Nord està preparant.

Principals actors del sector i relacions entre ells

Finalment, un cop repassades les principals problemàtiques que la gestió del recursos humans al sector de l'hostaleria i la restauració presenta a la comarca del Baix Llobregat, cal parar atenció als principals actors que incideixen en el sector a la comarca i a la relació existent entre ells. El document elaborat pel grup d'alt nivell sobre turisme i ocupació adverteix de les disfuncions que des del sector públic poden afectar el correcte desenvolupament del mercat turístic, i entre les seves conclusions destaca la "proliferación y, a veces, incoherencia de las instancias administrativas implicadas y la proliferación de trámites administrativos que sufren las actividades turísticas"²⁵, en clara al·lusió al fet que sovint costa que els empresaris del sector trobin un interlocutor clar en el sector públic. Una instància pública que prengui un lideratge clar en la promoció i desenvolupament de les activitats turístiques i del mercat de treball que generen. A la comarca es compta des de juny de l'any 2000 amb el Consorci de Turisme del Baix Llobregat, que va néixer amb la clara vocació d'esdevenir la referència central de la gestió del turisme a la comarca i la de coordinar esforços per la promoció turística de la comarca. Aquest Consorci agrupa els principals actors tant institucionals com privats implicats en la gestió de la comarca tot assumint un rol central en la gestió turística des del sector públic. Entre els seus integrants hi ha, a més del Consell Comarcal, 25 dels 30 ajuntaments de la comarca, la Diputació de Barcelona, la Cambra de Comerç Indústria i Navegació de Barcelona, els gremis

²⁵ *Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII. (p.12)*

d'hostaleria de Castelldefels i de la Zona Centre i Nord, així com la Confederació d'Empresaris del Baix Llobregat, entre d'altres. Cal tenir present, però, que a part del Consorci de Turisme del Baix Llobregat, els propis ajuntaments, en exercici de les seves competències, sovint tiren endavant les seves pròpies línies d'acció i compten amb llibertat per promoure les activitats de caràcter turístic al seu municipi.

El mateix document de la Comissió, en les seves conclusions, aconsella el foment dels partenariats i la cooperació entre sector públic i privat per avançar cap a l'adopció de mesures que solucionin les actuals problemàtiques en matèria de recursos humans²⁶. El diàleg que hauria d'existir entre els diferents actors amb incidència al sector de l'hostaleria i restauració de la comarca no sembla que s'estigui donant amb l'amplitud i l'efectivitat que caldria desitjar, a jutjar tant per les entrevistes realitzades com pels resultat extrets de la consulta realitzada a les empreses del sector de la comarca, on el contacte amb les administracions públiques per temes relacionats amb els recursos humans són mínims i reduïts al contacte amb els ajuntaments. Per tal de crear nous llocs de treball i millorar l'adaptació de l'oferta a la demanda de mà d'obra, calen, entre d'altres, mesures innovadores en el camp de la formació i la inserció, i si tenim en compte tant les oportunitats com les limitacions de l'enfoc del desenvolupament local i les mesures que des d'aquest nivell territorial es poden prendre, el diàleg social i els contactes entre les parts involucrades a la comarca resulten del tot necessaris.

²⁶ *Tal i com s'ha comentat al llarg del present estudi, els principals problemes amb els recursos humans que es donen al sector de la comarca són, en la seva gran majoria, comuns els mateixos que a la resta de l'Estat i de la Unió Europea.*

TQ.1. Contacte amb el sector públic per temes relacionats amb els RRHH

	Hotels		Restaurants	
	n	%	n	%
Ajuntaments	8	53,3	3	27,3
Consell Comarcal del Baix Llobregat	0	0	3	27,3
Diputació de Barcelona	0	0	0	0
Generalitat de Catalunya	1	6,7	2	18,2
Administració General de l'Estat	2	13,3	1	9,1
Cap tipus de contacte	4	26,7	5	45,5
Altres	4	26,7	0	0

Font: Elaboració pròpia

Segons les dades recollides pel qüestionari elaborat en ocasió d'aquest estudi, veiem com, en el cas dels hotels, els ajuntament són els principals interlocutors, ja que es donen fins a 8 casos en que els hotels manifesten tenir aquest tipus de contacte. En el cas dels restaurants, el contacte amb ajuntaments només es manifesta en tres casos, al igual que el contacte amb el Consell Comarcal. Per altra banda, destaquen els 5 casos de restaurants (45,5% del total de restaurants que han aportat dades) i 4 d'hotels que manifesten no tenir cap tipus de contacte amb administracions públiques.

En aquest sentit també cal fer esment dels moviments i la certa posada al dia que els principals interlocutors del sector estan vivint aquests darrers anys, tant pel que fa als empresaris, com als sindicats, com a les pròpies institucions públiques. L'actual procés de creixement de l'activitat turística al conjunt de la comarca del Baix Llobregat ha fet que també s'estigui donant un clar procés d'organització i agrupament dels principals actors implicats en l'ordenació i promoció del sector de l'hostaleria i la restauració a la comarca.

En referència als sindicats cal comentar que aquests tenen una implantació força baixa en el sector, tant en termes de treballadors afiliats com de

comités d'empresa. Segurament això sigui degut a que el context descrit durant aquest capítol no és especialment favorable a l'associació dels treballadors de cara a millorar les seves condicions laborals.

Els empresaris de l'hostaleria i la restauració de la comarca s'agrupen majoritàriament en els gremis de la Zona Centre i Nord i el de Castelldefels. Val a dir, però, que aquests gremis agrupen empresaris provinents majoritàriament de petites i mitjanes empreses. Els hotels que pertanyen a grans cadenes hoteleres sovint queden al marge. En aquest cas cal fer referència al fet que els dos principals gremis de la comarca ja fa anys que treballen i que juguen un rol molt actiu en la promoció i desenvolupament de l'activitat turística a la comarca. En aquest sentit, s'ha pogut constatar el gran dinamisme que mostren actualment i la voluntat decidida d'avançar vers una major cooperació entre ambdós gremis, pel que es preveuen tot un seguit de mesures que podrien portar fins i tot cap a una futura integració d'ambdues organitzacions.

3.- EL QÜESTIONARI

3.1.- INTRODUCCIÓ

Amb la finalitat de recollir dades de primera mà sobre la situació dels recursos humans a les empreses de l'hostaleria i la restauració al Baix Llobregat, hem dut a terme una enquesta entre diversos establiments de la comarca. Concretament, un total de 14 hotels (9 d'ells amb restaurant), 2 aparthotels i 13 restaurants ens han aportat les seves dades i la seva opinió respecte les principals qüestions abordades en aquest treball.

Malgrat que la mostra no arriba a ser prou representativa, les tendències apuntades poden tenir significació i validesa interpretativa, més si tenim en compte l'alt grau de coherència en les respostes a les preguntes plantejades. Val a dir que el nombre d'hotels enquestats és molt més alt en relació al nombre total d'establiments hotelers que no pas el de restaurants.

El qüestionari enviat a les empreses consta de tres parts principals: una primera amb les dades identificatives; la segona, prova de donar una imatge de l'estructura interna de personal i de l'evolució de la plantilla, tot posant especial èmfasi en esbrinar quins llocs de treball tenen un major potencial de futur per l'oferta de mà d'obra de la comarca i quines són les condicions que poden fer d'aquests llocs font de creació d'ocupació; finalment, la tercera part se centra en el paper de la formació com a via per millorar la qualitat de la mà d'obra al sector.

Les dades aportades per aquestes empreses seran analitzades a la llum tant de l'anàlisi del mercat de treball com de les impressions aportades pels responsables empresarials, sindicals i tècnics del sector públic entrevistats en ocasió de l'elaboració d'aquest estudi. Amb això pretenem corroborar les principals afirmacions contingudes en les parts precedents del present

estudi, amb la finalitat última de donar una imatge fefaent i clara de les necessitats en matèria de recursos humans tenen les empreses de l'hostaleria i la restauració del Baix Llobregat.

Aquesta és la relació d'hotels i restaurants que ens ha facilitat la informació necessària per la realització d'aquest capítol:

Hotel Abba Garden****
Hotel Hesperia Sant Just****
Hotel Tryp Barcelona-Aeropuerto****
Hotel-Restaurant Ciutat del Prat****
Aparthotel Hesperia Sant Joan Suites***
Cityparkhotel Sant Just***
Hotel Catalonia Bristol***
Hotel Hesperia Castelldefels***
Hotel NH-Cornellà***
Hotel NH-Porta de Barcelona***
Aparthotel Solifemar**
Hotel Centro**
Hotel Ibis Sant Andreu de la Barca**
Hotel L'Hotelet**
Hotel-Restaurant Can Rafel**
Hotel Blauet*
Restaurant d'En Robert
Restaurant El sitio y Braseria el sitio
Restaurant Gato Negro
Restaurant Il Fornello
Restaurant La Canasta
Restaurant La Masia
Restaurant la Pineda
Restaurant La Torre de l'Hereu
Restaurant Les Marines
Restaurant Los Dos Caballeros
Restaurant Montserrat Exprés
Restaurant Samaranch Park
Restaurant Tropical

3.2.- ESTRUCTURA I PERSONAL

Com s'ha comentat a bastament en les parts I i II del present estudi, l'edat típica del personal treballant al sector de l'hostaleria i la restauració és força baixa, més baixa que la mitjana del global de l'economia.

Taula Q2. Treballadors per edats (%)

	Restaurants*	Hotels
Treballadors de 16 a 24 anys	13,6	28,0
de 25 a 45 anys	54,0	65,6
de 45 a 65 anys	32,4	6,5

Font: Elaboració pròpia

*3 casos perduts

Veiem com en aquest cas, l'edat dels treballadors als hotels de la comarca sí que és realment baixa, ja que només un 6,5% dels treballadors són majors de 45 anys. El cas dels restaurants enquestats és diferent, ja que la joventut de la plantilla no és tan clara, malgrat el fet que el 67,6% dels treballadors tingui menys de 45 anys. Podem dir que les dades aportades pels restaurants s'apropen molt a les dades recollides per l'IDESCAT sobre ocupats a l'hostaleria l'any 1996²⁷. Aquestes dades indicaven que el 19,07% dels ocupats al sector de l'hostaleria i restauració tenien menys de 24 anys, el 53,9% menys de 45 i el 26,3% de 45 en endavant. Amb aquesta mateixa referència podem comprovar com les dades dels hotels mostren una joventut de la mà d'obra encara més accentuada. Aquestes dades encara mostren un contrast més gran amb les dades del total d'ocupats²⁸ de la comarca l'any 1996, per les quals, el 14,3% dels ocupats tenia entre 14 i 24 anys, el 57,3% entre 25 i 44, i el 28,5% tenia més de 45 anys.

²⁷ Veure Taula 28. Pàg 51.

²⁸ Veure Taula 29. Pàg 51.

**Taula Q.3. % de mà d'obra
femenina**

Hotels	56,6
Restaurants	43,3

Font: Elaboració pròpia

El tant per cent de mà d'obra femenina a les empreses contactades és, de promig, superior als hotels que als restaurants. Tot i que cal tenir en compte en tot moment que aquestes dades no deixen de ser una mera aproximació, veiem com en tots dos casos es pot apreciar una de les principals característiques definitòries del sector del mercat de treball al sector de l'hostaleria i la restauració: l'elevada concentració de mà d'obra femenina, superior a la de la mitjana del total de sectors econòmics. Segons dades IDESCAT recollides a la taula 27²⁹, al sector de l'hostaleria del Baix Llobregat, a l'any 1996 hi havia un 41,2% de mà d'obra femenina. Aquest tant per cent era sensiblement superior al 33,8% de mà d'obra femenina registrat respecte el total de població ocupada.

Taula Q.4. Concentració de mà d'obra femenina segons nivell de qualificació (%)

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats
Hotels	17,3	52,0	30,7
Restaurants	21,6	50,5	27,8

Font: Elaboració pròpia

²⁹ Veure taula 27. Pàg 34.

Pel que fa al tipus de lloc de treball que ocupen les dones, podem veure com tant a hotels com a restaurants les dones estan ocupant majoritàriament llocs poc qualificats. Aquest fet ens dóna una imatge del fet que el sector de l'hostaleria i la restauració dóna sortida a col·lectius amb dificultats per inserir-se en el mercat laboral. El cas de les dones, i especialment el d'aquelles amb un baix nivell d'instrucció és un cas paradigmàtic d'aquestes dificultats d'accés al mercat laboral i de com el sector de l'hostaleria i la restauració acaba sent una de les sortides laborals per aquest col·lectiu.

Hotels	11,3
Restaurants	18,9

Font: Elaboració pròpia

Un altre col·lectiu amb dificultats d'inserció és el dels immigrants extracomunitaris. Segons les dades que hem pogut recollir, hi hauria una major concentració d'aquest tipus de mà d'obra en els restaurants que no pas als hotels. De tota manera, en tots dos casos es donen percentatges considerables i prou semblants. Si poséssim en relació aquestes dades amb les dades de població, veuríem com la presència d'immigrants treballant al sector es pot considerar elevada si tenim en compte que la concentració màxima de població estrangera en una zona de la comarca (Zona Nord) amb prou feines passa del 5% l'any 2001³⁰.

³⁰ Veure taula 15. Pàg 34.

Taula Q.6. Concentració de mà d'obra extracomunitària segons nivell de qualificació (%)			
	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats
Hotels*	47,1	18,6	34,3
Restaurants	-	-	-

Font: Elaboració pròpia
* 8 casos perduts

Cap del restaurants ha contestat aquesta pregunta. Pel que fa als hotels, es percep una clara presència de mà d'obra estracomunitària en els llocs sense cap qualificació, però també es registra un tant per cent considerable (34,3%) de treballadors extracomunitaris que ocupen llocs molt qualificats.

Taula Q.7. % de personal fix i temporal		
	Personal fix	Personal temporal
Hotels	65,5	34,5
Restaurants	76,8	23,2

Font: Elaboració pròpia

Un dels problemes de base quan parlem de gestió de personal o recursos humans al sector de l'hostaleria i la restauració és la precarietat laboral i la temporalitat de les relacions contractuals. A partir de les dades aportades pels hotels i restaurants enquestats, podem constatar com el tant per cent de treballadors temporals és superior al tant per cent d'assalariats temporals registrats a Catalunya durant el segon trimestre de 2003 pel conjunt de sectors de l'economia: Mentre que a Catalunya hi ha un 21,7%³¹ d'assalariats amb contracte temporal al segon trimestre de 2003, a les

³¹Font: Institut d'Estadística de Catalunya a partir de dades de l'enquesta de població activa

empreses de l'hostaleria i la restauració de la comarca del Baix Llobregat els percentatges arriben al 23,2% en el cas dels restaurants i al 34,5% en el cas dels hotels.

Taula Q.8. Concentració de treballadors indefinits segons nivell de qualificació (%)			
	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats
Hotels	9,7	46,8	43,5
Restaurants*	8,5	40,0	51,5

Font: Elaboració pròpia

*1 cas perdut

Tot analitzant la presència de treballadors indefinits segons nivell de qualificació, podem advertir com, en el cas dels restaurants, els llocs amb més qualificació són ocupats per personal indefinit, mentre que en els hotels aquesta tendència no és tan clara i els treballadors indefinits també ocupen llocs amb poca exigència pel que fa a la qualificació.

Taula Q.9. Concentració de treballadors temporals segons nivell de qualificació (%)			
	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats
Hotels**	18,0	54,0	28,0
Restaurants*	26,7	64,1	9,2

Font: Elaboració pròpia

*2 casos perduts

**5 casos perduts

D'entre els hotels i restaurants que compten amb treballadors temporals – cal tenir en compte que els que no en tenen no han contestat aquesta

pregunta i aquest fet introdueix biaixos- veiem com la concentració de treballadors temporals en llocs de treball que exigeix alts nivells de qualificació és molt baixa.

Aquestes dades apunten la tendència a que els llocs de menys qualificació siguin ocupats per treballadors temporals, però al mateix temps també mostren una presència molt considerable de contractació indefinida sigui quin sigui el nivell de qualificació.

Taula Q.10. Quin d'aquests factors incideix de manera més negativa en la gestió del RRHH al seu establiment?

Hotels

	n	%
Manca de formació de la mà d'obra	4	26,7
Manca de motivació de la mà d'obra	6	40
Manca de bons canals de reclutament	6	40
Estacionalitat	1	6,7
Inestabilitat dels llocs de treball	2	13,3
Límits a la contractació d'immigrants	2	13,3

Restaurants

	n	%
Manca de formació de la mà d'obra	4	36,4
Manca de motivació de la mà d'obra	5	45,5
Manca de bons canals de reclutament	1	9,1
Estacionalitat	0	0
Inestabilitat dels llocs de treball	1	9,1
Límits a la contractació d'immigrants	2	18,2

Font: Elaboració pròpia

A la pregunta de quin és el principal factor que incideix negativament en la gestió dels recursos humans de la seva empresa, el directius enquestats han manifestat, igual en el cas dels restaurants (45% dels enquestats) com en el dels hotels (40% del total), que la manca de motivació, si bé en el cas

dels hotels, la manca de bons canals de reclutament ha comptat amb el mateix nombre de respostes (40%). En el cas dels restaurants, el segon problema indicat per un major nombre d'enquestats ha estat la manca de formació de la mà d'obra (36,4%). Val a dir que els responsables dels hotels tampoc han oblidat la manca de formació i l'han destacat com a tercer gran factor negatiu en la gestió dels recursos humans a les seves empreses (marcada pel 26,7% dels enquestats).

Taula Q.11. Com afecta l'estacionalitat a la seva empresa?

Hotels

	n	%
Molt	1	6,7
Moderadament	10	66,7
Gens	3	20,0
No Contesta	1	6,7
Total	15	100,0

Restaurants

	n	%
Molt	3	27,3
Moderadament	8	72,7
Total	11	100,0

Font: Elaboració pròpia

En la línia amb les opinions manifestades per les diferents persones entrevistades prèviament al llançament del qüestionari, les empreses enquestades manifesten majoritàriament que l'estacionalitat té molt poca incidència sobre l'activitat de les empreses de la comarca.

Taula Q.12. Quins llocs són més difícils de cobrir?

	Molt difícils de cobrir		Difícils de cobrir		Fàcils de cobrir		Molt fàcils de cobrir		No contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cuina; Llocs molt qualificats	13	65	6	30	0	0	0	0	1	5
Cuina; Llocs poc o gens qualificats	1	5	13	65	3	15	1	5	2	10
Sala; Llocs molt qualificats	9	45	8	40	0	0	0	0	3	15
Sala; Llocs poc o gens qualificats	1	5	13	65,0	4,0	20	0	0,0	2,0	10

Font: Elaboració pròpia

També sembla haver unanimitat en el fet de destacar els llocs amb més demanda de mà d'obra: es tracta dels llocs més qualificats tant de cuina com de sala. Calen bons cuiners, i bons màitres o cambrers caps de sala. Val a dir que aquesta pregunta s'ha fet extensiva als hotels que compten amb restaurant, fet que comporta que el nombre d'empreses entrevistades en aquest cas s'elevi fins a 24 restaurants.

Taula Q.13. Motius pels quals els llocs d'alta qualificació són difícils de cobrir

Hotels		
	n	%
Manca de qualificació	11	73,3
No acceptació d'horaris per part del treballador	9	60,0
Valoració negativa de la professió	3	20,0
Manca d'experiència	3	20,0
Expectatives salarials del treballador	9	60,0
Límits a la contractació d'extrangers	1	6,7
Restaurants		
	n	%
Manca de qualificació	9	81,8
No acceptació d'horaris per part del treballador	5	45,5
Valoració negativa de la professió	5	45,5
Manca d'experiència	6	54,5
Expectatives salarials del treballador	1	9,1
Límits a la contractació d'extrangers	0	0,0

Font: Elaboració pròpia

Quan hem demanat per quins motius els llocs més qualificats són difícils de cobrir, hem donat la possibilitat de marcar fins a tres raons vàlides a l'hora de justificar aquesta disfunció. Això és així perquè resulta evident que pot haver més d'un factor que pugui influir en aquest fenomen. Així doncs, tot valorant les respostes senyalades amb més freqüència, veiem com la manca de qualificació de l'oferta de mà d'obra és el principal problema per tal que aquests llocs de treball siguin coberts. Aquesta resposta és especialment destacada tant en el cas dels hotels com dels restaurants, ja que onze dels quinze establiments hotelers i nou dels onze restaurants enquestats han manifestat aquesta raó com una de les tres principals.

Les diferències arriben en el cas del segon motiu que influeix en la dificultat per cobrir aquest tipus de lloc. Mentre en el cas dels restaurants un 54,5% dels directors es queixen de la manca d'experiència de l'oferta de mà d'obra, en el cas dels hotels, el segon motiu més important són, amb un 60% de respostes afirmatives, la manca d'acceptació dels horaris i les expectatives salarials dels treballadors.

Taula Q.14. Motius pels quals els llocs de baixa qualificació són difícils de cobrir

Hotels		
	n	%
Manca de qualificació	5	33,3
No acceptació d'horaris per part del treballador	8	53,3
Valoració negativa de la professió	4	26,7
Manca d'experiència	7	46,7
Expectatives salarials del treballador	5	33,3
Límits a la contractació d'extrangers	2	13,3

Restaurants		
	n	%
Manca de qualificació	6	54,5
No acceptació d'horaris per part del treballador	4	36,4
Valoració negativa de la professió	6	54,5
Manca d'experiència	6	54,5
Expectatives salarials del treballador	1	9,1
Límits a la contractació d'extrangers	3	27,3

Font: Elaboració pròpia

En el cas d'esbrinar perquè els llocs de baixa qualificació costen de cobrir, veiem com els motius apuntats pels directius enquestats varien en relació als llocs de treball amb majors exigències de qualificació. En el cas dels hotels, per exemple, el motiu apuntat amb més freqüència és la no acceptació dels horaris de feina per part del treballador (un 53,3% dels enquestats ho apunten com factor determinant). Seguint amb els hotels, el següent motiu en importància seria la manca d'experiència (46,7% dels enquestats), mentre que com a tercera explicació possible per la dificultat a l'hora de cobrir els llocs de treball amb més baixa qualificació hi hauria dos motius amb el mateix nombre de respostes afirmatives: la manca de qualificació i les expectatives salarials del treballador, totes dues han estat apuntades per un 33,3% dels enquestats.

Els restaurants, per la seva banda, apunten altre tipus de motius, ja que en aquest cas, el 66,6% dels enquestats manifesta que la manca d'experiència, la valoració negativa de la professió i la manca de qualificació són els principals motius per què els llocs de treball de baixa qualificació siguin difícils de cobrir.

Taula Q.15. Hotels. En quins llocs es donen més fugues?

	Baixa Estabilitat		Estabilitat moderada		Alta estabilitat		No contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Cap de recepció	0	0	2	13,3	10,0	66,7	3,0	20,0
Governant/a d'hotel	0	0	1	6,7	11,0	73,3	3,0	20,0
Recepcionista	2	13,3	5,0	33,3	5,0	33,3	3,0	20,0
Conserge	3	20,0	1,0	6,7	1,0	6,7	10,0	66,7
Cambrer/a de pisos	2	13,3	6,0	40,0	4,0	26,7	3,0	20,0
Llencer/a, bugader/a, planxador/a	1	6,7	3,0	20,0	3,0	20,0	8,0	53,3

Font: Elaboració pròpia

Posats a valorar la incidència de les fugues segons el lloc de treball en el cas del hotels, veiem com els llocs que més costa de mantenir estables són els de recepcionista i cambrer/a de pisos. De tota manera, val a dir que a jutjar per les respostes dels directius consultats, els llocs de treball en els hotels i apart-hotels de la comarca són força estables, fet que guanya en rellevància i verosimilitud si el posem en relació a l'alt percentatge de contractes indefinits registrat en aquests mateixos establiments hotelers.

Taula Q.16. Restaurants. En quins llocs es donen més fugues?

	Baixa Estabilitat		Estabilitat moderada		Alta estabilitat		No contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Cuina; Llocs molt qualificats	4	20	8	40	8	40	0	0
Cuina; Llocs poc o gens qualificats	4	20	13	65	1	5	2	10
Sala; Llocs molt qualificats	4	20	8	40	6	30	2	10
Sala; Llocs poc o gens qualificats	4	20	13	65	0	0	3	15

Font: Elaboració pròpia

Els llocs de treball als restaurants també semblen ser força estables, ja que només el 20% dels enquestats considera que els llocs (tota la llista té el mateix percentatge) tenen una baixa estabilitat. Per altra banda, els llocs més estables segons les respostes aportades en aquest cas per tots els restaurants i els hotels amb restaurant, serien els llocs més qualificats, tant de cuina com de sala.

Taula Q.17. Tenen puntes d'activitat?

Hotels		
	n	%
No	5	33,3
Sí	10	66,7
Total	15	100,0

Restaurants		
	n	%
No	1	9,1
Sí	10	90,9
Total	11	100,0

Font: Elaboració pròpia

Taula Q.18. Contracten personal eventual per fer front a les puntes d'activitat?

Hotels		
	n	%
No	5	33,3
Sí	8	53,3
No contesta	2	13,3
Total	15	100,0

Restaurants		
	n	%
No	2	18,2
Sí	8	72,7
No contesta	1	9,1
Total	11	100,0

Font: Elaboració pròpia

La majoria tant d'hotels com de restaurants manifesten tenir puntes d'activitat, i aquestes puntes d'activitat es tradueixen sovint en contractacions de personal eventual.

Taula Q.19. Hotels. Canals de contractació						
	Llocs sense cap qualificació		Llocs amb baixa qualificació		Llocs alta qualificació	
	n	%	n	%	n	%
Contactes personals	5	33,3	9	60,0	9	60,0
Borsa de treball pròpia empresa	4	26,7	5	33,3	6	40,0
Mitjans de comunicació	-	-	2	13,3	1	6,7
SCC ³²	-	-	4	26,7	-	-
OTG ³³	-	-	4	26,7	-	-
Empreses de selecció	1	6,7	-	-	1	6,7
ETTs	3	20,0	3	20,0	-	-
Borsa municipal	4	26,7	5	33,3	1	6,7
Org. Empresarials	1	6,7	2	13,3	-	-
Centres de formació	1	6,7	4	26,7	2	13,3

Font: Elaboració pròpia

En el cas d'aquesta taula, ateses les múltiples opcions a les que els empresaris poden recórrer per seleccionar el seu personal, es considera el nombre de respostes per cada cel·la en relació al total de casos vàlid. Així, els canals de contractació més utilitzats, veiem com en el cas dels hotels aquests són majoritàriament els contactes personals i la borsa de treball de la mateixa empresa (un 33,3% dels hotels han manifestat que fan servir aquesta via per reclutar personal sense qualificació, i un 60% per reclutar mà d'obra amb baixa o alta qualificació). Veiem com el canal de contractació varia segons es tracti de llocs de treball d'alta, de baixa o sense cap qualificació: mentre que els llocs de més qualificació tendeixen a ser contractats mitjançant contactes personals i la borsa de la pròpia empresa, en el cas dels llocs de més baixa qualificació, a part dels contactes personals, guanya rellevància el recurs a les ETTs i, sobre tot, a les borses

³² Servei Català de Col·locació

³³ Oficina de Treball de la Generalitat

de treball municipals. Finalment, veiem com, en el cas dels treballadors amb baixa qualificació, un recurs relativament freqüent són els centres de formació. En quatre casos s'afirma utilitzar aquest recurs per reclutar treballadors amb el aquest tipus de perfil.

Taula Q.20. Restaurants. Canals de contractació

	Llocs sense cap qualificació		Llocs amb baixa qualificació		Llocs alta qualificació	
	n	%	n	%	n	%
Contactes personals	5	45,5	4	36,4	7	63,6
Borsa de treball pròpia empresa	4	36,4	4	36,4	2	18,2
Mitjans de comunicació	-	-	-	-	-	-
SCC ³⁴	2	18,2	2	18,2	1	9,1
OTG ³⁵	3	27,3	2	18,2	1	9,1
Empreses de selecció	-	-	-	-	-	-
ETTs	-	-	1	9,1	1	9,1
Borsa municipal	3	27,3	2	18,2	1	9,1
Org. Empresarials	1	9,1	1	9,1	-	-
Centres de formació	3	27,3	4	36,4	1	9,1

Font: Elaboració pròpia

Pel que fa als restaurants, veiem com els percentatges més alts també es donen, de conformitat amb les opinions expressades pels responsables empresarials entrevistats, en el recurs als contactes personals i a la borsa de treball de la pròpia empresa. Això és així, a més a més, independentment del nivell de qualificació del tipus de perfil requerit. Al igual que en el cas dels hotels, per cobrir els llocs de més alta qualificació gairebé només es fan servir els contactes personals i la borsa de treball pròpia, mentre que pels llocs amb menys exigència pel que fa a la qualificació es dona un recurs més clar tant als Servei Català de Col·locació,

³⁴ Servei Català de Col·locació

³⁵ Oficina de Treball de la Generalitat

com a les OTGs, com a les borses municipals, com als mateixos centres de formació. Cal posar l'èmfasi en aquest darrer recurs, ja que un 36,4% dels restaurants consultats manifesten que el fan servir per reclutar treballadors amb baix nivell de qualificació.

Taula Q.21. Hotels. Aspectes valorats a l'hora de contractar gent jove

		Imprescindible	Important	Secundari	No contesta	Total
Disponibilitat	n	11	3	0	1	15
	%	73,3	20	0	6,7	100
Motivació	n	9	6	0	0	15
	%	60	40	0	0	100
Formació	n	4	11	0	0	15
	%	26,7	73,3	0	0	100
Experiència	n	1	10	4	0	15
	%	6,7	66,7	26,7	0	100
Idiomes	n	6	8	1	0	15
	%	40	53,3	6,7	0	100
Imatge	n	6	8	1	0	15
	%	40	53,3	6,7	0	100

Font: Elaboració pròpia

Finalment, els responsables dels hotels consultats han mostrat amb claredat quins són els aspectes que més valoren a l'hora de contractar. Bàsicament estaríem parlant d'aspectes relacionats amb la formalitat i la motivació, en detriment de qüestions aparentment bàsiques com podrien ser la formació o l'experiència. Mentre que un 73,3% i un 60% dels hotels considera que la "disponibilitat" i la "motivació", respectivament, són requisits imprescindibles, només un 26,6% en el cas de la "formació" i un 6,7% en el cas de l'"experiència" considera que aquests aspectes son imprescindibles.

A part de la disponibilitat i la motivació, els "idiomes" (40%) i la "imatge" (40%) són els següents aspectes més valorats com a imprescindibles.

De tots els aspectes senyalats, l'“experiència” és el pitjor valorat, ja que, a més de les escasses respostes valorant-la com imprescindible, en quatre casos (26,7%) es considera com un aspecte merament secundari.

Taula Q.22. Restaurants. Aspectes valorats a l'hora de contractar gent jove						
		Imprescindible	Important	Secundari	No contesta	Total
Disponibilitat	N	8	2	1	0	11
	%	72,7	18,2	9,1	0	100
Motivació	N	10	1	0	0	11
	%	91	9	0	0	100
Formació	N	1	5	3	2	11
	%	9	45,5	27,3	18,2	100
Experiència	N	3	2	5	1	11
	%	27,3	18,2	45,5	9	100
Idiomes	N	0	1	6	4	11
	%	0	9	54,5	36,4	100
Imatge	N	1	6	4	0	11
	%	9	54,5	36,4	0	100

Font: Elaboració pròpia

En el cas dels restaurants, els aspectes més valorats tornen a ser la “disponibilitat” i la “motivació”, i amb més claredat fins i tot que en el cas dels hotels, ja que un 91% dels restaurants considera la motivació com a una qüestió imprescindible, mentre que i un 72,7% també considera imprescindible la disponibilitat. Dels altres aspectes apuntats només l'experiència compta amb 3 casos que el consideren imprescindible.

Si valorem les respostes per la banda negativa, veiem com un 54,5% considera secundari el domini d'idiomes, un 45,5% l'experiència, un 36,4% la imatge. El valor donat a la formació pels responsables dels restaurants quedaria en un esgraó intermig, ja que en la seva majoria consideren que aquest aspecte és “important” (45,5%).

3.3.- FORMACIÓ

TQ.23. El nivell de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment?

Hotels		
	n	%
No	8,0	53,3
Sí	7,0	46,7
Total	15,0	100,0

Restaurants		
	n	%
No	6	54,5
Sí	5	45,5
Total	11	100,0

Font: elaboració pròpia

Un 46,7% dels hotels i un 45,5% dels restaurants que han contestat el nostre qüestionari consideren que el nivell de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment. El fet que gairebé la meitat de les empreses tant de l'hoteleria com de la restauració manifestin que el nivell de formació de la mà d'obra significa un factor que compromet la bona marxa del seu negoci ens dóna una imatge de fins a quin punt aquest problema està afectant al sector de la comarca.

TQ.24. Coneix l'oferta formativa de les administracions públiques?

Hotels		
	N	%
No	7	46,7
Sí	8	53,3
Total	15	100,0

Restaurants		
	n	%
No	5	45,5
Sí	6	54,5
Total	11	100,0

Font: Elaboració pròpia

Al fil de la taula anterior, veiem com també en aquest cas hi ha una meitat d'establiments que coneixen l'oferta formativa de les administracions públiques i una altra que no. S'observa com els percentatges són gairebé idèntics entre hotels i els restaurants en aquest aspecte.

TQ.25. Restaurants. El nivell de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment?

<i>Casos en que es coneix l'oferta formativa</i>		
	n	%
No	4	66,7
Sí	2	33,3
Total	6	100,0

Casos en que no es coneix l'oferta formativa		
	n	%
No	2	40,0
Sí	3	60,0
Total	5	100,0

Font: Elaboració pròpia

TQ.26. Hotels. El nivell de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment?

Casos en que es coneix l'oferta formativa		
	n	%
No	5	62,5
Sí	3	37,5
Total	8	100,0

Casos en que no es coneix l'oferta formativa		
	n	%
No	3	42,9
Sí	4	57,1
Total	7	100,0

Font: Elaboració pròpia

Malgrat les limitacions que imposa una mostra tan petita pel que fa a la significativitat dels resultats, la tendència advertida en aquest cas és si més no digna de menció. S'observa com en el cas de les empreses que manifesten conèixer l'oferta formativa per hostalera i restauració es dona una actitud més optimista pel que respecta al problema que la manca de formació suposa per la gestió dels recursos humans i, per extensió, pel conjunt de l'empresa.

TQ.27. Com soluciona les mancances de formació del personal del seu establiment?

Hotels

	n	%
Internament	4	26,7
Tant internament com externa	11	73,3
Total	15	100,0

Restaurants

	n	%
Internament	7	63,6
Externament	1	9,1
Tant internament com externa	2	18,2
No contesta	1	9,1
Total	11	100,0

Font: Elaboració pròpia

En aquesta taula es pot apreciar com, en general, i a jutjar per les empreses consultades, la formació a les empreses de l'hostaleria i la restauració de la comarca es du a terme de forma interna. Aquest fet és especialment remarcable en el cas dels restaurants, només hi ha hagut un cas en que la formació fos de tipus extern i on el 63,3% de les respostes han afirmat que la formació és de tipus intern. Val a dir, però, que en el cas dels hotels la gran majoria de les respostes (73,3%) han coincidit en afirmar que la formació es realitza tant internament com externa.

TQ.28. Hotels. Prioritat de formació segons lloc de treball

	Molt alta		Alta		Baixa		Molt Baixa		No contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cap de recepció	5	33,3	6	40,0	2	13,3	0	0	2	13,3
Governant/a d'hotel	3	20,0	5	33,3	3	20,0	0	0	4	26,7
Recepcionista	3	20,0	10	66,7	1	6,7	0	0	1	6,7
Conserge	3	20,0	0	0,0	3	20,0	0	0	9	60,0
Cambrer/a de pisos	1	6,7	3	20,0	8	53,3	0	0	3	20,0
Llencer/a, bugader/a, planxador/a	1	6,7	1	6,7	3	20,0	0	0	10	66,7

Font: Elaboració pròpia

En cas d'haver d'invertir en formació, els llocs prioritaris pels hotels consultats serien el de cap de recepció, i el de recepcionista. Si sumem els casos en que s'ha valorat la prioritat de formació com a alta o molt alta, els dos llocs amb més respostes en aquest sentit són els de recepció. Aquesta dada coincideix amb les entrevistes fetes a responsables d'hotels, qui, tot i mostrar-se satisfets amb el seu personal, en cas d'haver de triar manifestaven la seva preferència per invertir en els llocs de recepció. El tercer lloc segons prioritat de formació seria el de governanta d'hotel.

TQ.29. Restaurants. Prioritat de formació segons lloc de treball

	Molt alta		Alta		Baixa		Molt Baixa		No contesta	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cuina; Llocs molt qualificats	5	25	10	50	5	25	0	0	0	0
Cuina; Llocs poc o gens qualificats	3	15	10	50	6	30	0	0	1	5
Sala; Llocs molt qualificats	5	25	9	45	6	30	0	0	0	0
Sala; Llocs poc o gens qualificats	2	10	11	55	6	30	0	0	1	5

Font: Elaboració pròpia

En el cas dels restaurants, les prioritats de formació se centrarien en els llocs més qualificats de sala i cuina. Val a dir que les dades recollides coincideixen exactament amb el parer dels empresaris entrevistats prèviament a l'elaboració del qüestionari. Aquests empresaris indicaven la

gran necessitat de reforçar la cuina i la sala. Tenir bons cuiners és necessari i no resulta del tot fàcil d'aconseguir, però resulta especialment interessant reforçar la qualificació del personal de sala, ja que costa molt trobar bons cambrers o maîtres amb ofici. Els responsables empresarials entrevistats consideren que s'està descuidant en excés la formació dels cambrers i el personal qualificat de sala. Tornant a la taula, veiem com, efectivament, tot sumant els percentatges registrats en les respostes mostrant una prioritat alta o molt alta, els llocs més qualificats de sala i cuina. Els següents llocs per ordre de prioritat serien els poc o gens qualificats de cuina.

TQ.30. Prioritat de formació segons tipus de coneixement específic

Hotels

	Molt alta		Alta		Baixa		Molt Baixa		No contesta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Informàtica i noves tecnologies	1	6,7	10	67	3	20	0	0	1	6,7	15	100
Tracte amb el client	5	33	8	53	1	6,7	0	0	1	6,7	15	100
Competència professional	1	6,7	11	73	1	6,7	0	0	2	13	15	100
Aspectes relacionats amb la motivació i l'adaptació a l'entorn laboral	3	20	9	60	2	13	0	0	1	6,7	15	100
Idiomes estrangers	2	13	10	67	2	13	0	0	1	6,7	15	100
Llengua catalana	2	13	9	60	3	20	0	0	1	6,7	15	100

Restaurants

	Molt alta		Alta		Baixa		Molt Baixa		No contesta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Informàtica i noves tecnologies	0	0	2	18	6	55	2	18	1	9,1	15	100
Tracte amb el client	1	9,1	7	64	2	18	0	0	1	9,1	15	100
Competència professional	3	27	5	46	3	27	0	0	0	0	15	100
Aspectes relacionats amb la motivació i l'adaptació a l'entorn laboral	4	36	4	36	3	27	0	0	0	0	15	100
Idiomes estrangers	0	0	5	46	4	36	1	9,1	1	9,1	15	100
Llengua catalana	2	18	2	18	6	55	0	0	1	9,1	15	100

Font: Elaboració pròpia

Segons el tipus de coneixement específic, la inversió en formació hauria d'anar encaminada, en opinió dels directius consultats vers el tracte al client (33,3% "molt alta", 53,3% "alta") i els aspectes relacionats amb la motivació i l'adaptació al mercat laboral (20% "molt alta" i 60% "alta") i, en el cas dels restaurants, vers els mateixos aspectes relacionats amb la motivació (36,4% "molt alta" i 36,4% "alta") i la mateixa competència professional (27,3% "molt alta", 45,5% "alta").

Cal remarcar el fet que, encara que amb una mica menys d'importància relativa (prioritat "alta" i "molt alta" sumen el mateix percentatge que els tipus de formació més prioritària), els aspectes de tracte al client també són del tot prioritaris pels directius dels restaurants consultats (9,1% "molt alta", 63,6 "alta"). Ens trobem amb el mateix cas en les dades dels hotels, ja que la tercera prioritat segons tipus de coneixement, que en aquest cas es tracta dels aspectes relacionats amb la pròpia competència professional, també suma el mateix percentatge si considerem les categories "alta" i "molt alta" conjuntament (6,7% "alta" i 73,3% "molt alta").

3.4.- RESUM DELS RESULTATS

Segons les dades recollides, s'apunten les següents tendències:

- L'estructura de personal de les empreses consultades es caracteritza per comptar amb una mà d'obra comparativament jove respecte la resta d'activitats econòmiques, i amb un alt percentatge tant de mà d'obra femenina com de treballadors extracomunitaris.
- La mà d'obra femenina té una presència especialment alta en el cas dels hotels, i, tant en el cas dels hotels com en el dels restaurants tendeix a ocupar els llocs de més baixa qualificació.
- Hi ha una clara presència de mà d'obra estrangera tant en hotels com en restaurants. Aquesta concentració de mà d'obra estrangera és més clara en el cas dels restaurants que en el dels hotels.
- Es percep un alt percentatge d'assalariats amb contracte temporal tant en el cas dels hotels com en el dels restaurants. El treballadors temporals ocupen els llocs amb poca o cap exigència de qualificació.
- La manca de motivació dels treballadors i la manca de bons canals de reclutament han estat els principals factors que, en opinió dels directius consultats, tenen una incidència més negativa en la gestió dels recursos humans als establiments de la comarca.
- L'estacionalitat afecta molt poc les empreses de l'hostaleria i la restauració a la comarca del Baix Llobregat.
- Els llocs de treball més difícils de cobrir són els més qualificats de cuina i sala en el cas dels restaurants i els de recepció en el cas dels

hotels. La manca d'un nivell suficient de qualificació és el principal motiu apuntat com a causa de que els llocs d'alta qualificació siguin difícils de cobrir. En el cas dels llocs de baixa qualificació, el principal problema és la no acceptació dels horaris per part dels treballadors en el cas dels hotels, i la manca d'experiència en el cas dels restaurants.

- En general es donen poques fugues i els llocs de treball són ocupats de manera força estable. En el cas dels restaurants, els llocs amb més rotació de personal serien els de més baixa qualificació.
- La principal via de contractació són els contactes personals. Això és així especialment en el cas dels llocs de treball amb més exigència de qualificació. En el cas dels llocs menys qualificats, es recorre sovint a les borses de treball municipals, als centres de formació i als serveis de col·locació.
- Els aspectes més valorats a l'hora de contractar gent jove són la disponibilitat i la motivació, en detriment de d'aspectes com la formació o l'experiència.
- En la meitat dels casos estudiats, el nivell de formació és percebut com un límit per la bona marxa de l'empresa. A això cal afegir que el coneixement de l'oferta formativa a la comarca és més aviat baix.
- Les mancances de formació se solucionen de manera interna en el cas dels restaurants i tot combinant la formació interna i externa en el cas dels hotels.
- Segons el lloc de treball, les prioritats de formació se centrarien en els llocs de recepció pel cas dels hotels, i en els llocs més qualificats de sala i cuina en el cas dels restaurants.

Segons el tipus de coneixement o matèria, els hotels posen l'èmfasi en els aspectes lligats a la motivació i l'adaptació a l'entorn laboral i el tracte al client, mentre que els restaurants valoren la millora de la competència professional i també els aspectes lligats al foment de la motivació del treballador.

4.- BIBLIOGRAFIA

-Alcaide de Castro, M.; Rendón, M.G. y Flórez Saborido, I. (1996): Mercado de trabajo, reclutamiento y formación en España, Pirámide, Madrid.

-Estudi Sobre la Percepció del Turisme al Baix Llobregat i Expectatives de Generació d'Ocupació. Fundació diutat de Viladecans. 2003.

-Employment and tourism: Guidelines for actions. Final Report. Comissió Europea. 1997.

-El desarrollo de los recursos humanos, el empleo y la mundialización en el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Organización Internacional del Trabajo. Ginebra, 2001.

-Fichas ocupacionales: sector actividades de naturaleza turística. Barcelona: INEM. Observatorio del Mercado de Trabajo, [199_?]

-Informe d'anàlisi de l'oferta formativa ocupacional de l'any 2002. Unitat de Promoció i Desenvolupament del Baix Llobregat. 2003.

-Informe España 1998. Cap. II "Turismo: Un sector en lenta transformació". Fundación Encuentro. 1998.

-Llibre blanc dels nous filons d'ocupació a Catalunya. Generalitat de Catalunya. Departament de Treball. 2001.

-Marrero Rodríguez, J.R. (1993). La Clasificación formal y la clasificación real. Historia y sentido de su diferenciación en la hostelería. Una aproximación a partir de la realidad canaria, Revista de Economía y Sociología del Trabajo.

-Pla d'Implementació Turística del Baix Llobregat. ESADE. Centre de Direcció Turística.

-Rubio Gil A. (2001). Los recursos humanos en el sector turístico español: organización del trabajo y empleo. Ariel Turismo. 2001.

-Turismo en Europa. Nuevos partenariados para la creación de puestos de trabajo. Conclusiones y recomendaciones del Grupo de Alto Nivel Turismo y Empleo. 1998. Comisión Europea, DG XXIII.

-Treball i formació al sector de l'hostaleria i la restauració. PTT Ajuntament del Prat de Llobregat. 1991.

5.- ANNEX

Marqui amb una X la casella escollida

1.-Empresa

1.1.- Any creació

1.2.- Grandària de l'establiment

1 a 5 treballadors	
6 a 10	
11 a 25	
26 a 30	
31 a 50	
51 a 100	
més de 100	

1.3.- Forma part d'alguna cadena de restaurants?

Si	
No	

1.4.- Quin és el vostre principal interlocutor al sector públic per temes relacionats amb els Recursos Humans? **(Trii un màxim de 3 opcions)**

Ajuntaments	
Consell Comarcal del Baix Llobregat	
Diputació de Barcelona	
Generalitat de Catalunya	
Administració General de l'Estat	
Cap	
Altres	
.....	

2.- Estructura i personal

2.1.- D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, representa...

Treballadors de 16 a 24 anys	
De 25 a 45 anys	
De 45 a 65 anys	

2.2.-D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, representa...

La mà d'obra femenina	
La mà d'obra extracomunitària	

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Mà d'obra femenina				100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Mà d'obra extracomunitària				100%

2.3.- D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, compta amb un contracte indefinit?

Treballadors fixos	
Treballadors temporals	
	100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Treballadors fixos				100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Treballadors temporals				100%

2.4.-En els darrers 2 anys, hi ha hagut variacions de la plantilla del seu establiment?

Ha augmentat	
Segueix amb el mateix nombre de treballadors	
Ha disminuït	

2.5.-Ens els propers 2 anys pensa que la plantilla del seu establiment

Augmentarà	
Seguirà com fins ara	
Disminuirà	

2.6.-Quantes contractacions ha fet els dos darrers anys (2001-2002)?

	2001	2002
Indefinides		
Temporals		
Total		

2.7.-Quins llocs de treball costen més de cobrir en cas de vacant?

	Molt difícils de cobrir	Difícils de cobrir	Fàcils de cobrir	Molt fàcils de cobrir
Cuina; Llocs molt qualificats³⁶				
Cuina; Llocs poc o gens qualificats³⁷				
Sala; Llocs molt qualificats³⁸				
Sala; Llocs poc o gens qualificats³⁹				
Personal de manteniment				

2.8.-Aquests llocs de treball, en cas de ser-ho, per quin motiu són difícils de cobrir?
(triï un màxim de 3 opcions)

Llocs d'alta qualificació

<i>Manca de qualificació</i>	
No acceptació d'horaris per part del treballador	
Valoració negativa de la professió	
Manca d'experiència	
Expectatives salarials del treballador	
Límits a la contractació d'immigrants	
Altres	

³⁶ (cap de cuina, cuiner, reboster, cellerer)

³⁷ (ajudant de cuiner, ajudant de reboster, marmitons)

³⁸ (cap de menjador, cap de sala)

³⁹ (cambrers, caixer de taulell)

Llocs de baixa o poca qualificació

<i>Manca de qualificació</i>	
No acceptació d'horaris per part del treballador	
Valoració negativa de la professió	
Manca d'experiència	
Expectatives salarials del treballador	
Límits a la contractació d'immigrants	
Altres	

2.9.-Quins són els aspectes més valorats a l'hora de contractar gent jove?

	Imprescindible	Important	Secundari
Disponibilitat			
Motivació			
Formació			
Experiència			
Idiomes			
Imatge			
Altres			

2.10.-Quins són els aspectes més valorats en el lloc de treball?

	Imprescindible	Important	Secundari
Relació amb companys			
Autonomia			
Motivació			
Correcció social			
Executar instruccions			
Responsabilitat			
Puntualitat			
Assistència			
Altres			

2.11.-Quins llocs de treball costa més de mantenir estables? En quins llocs es donen més fugues?

	Baixa estabilitat	Estabilitat moderada	Alta estabilitat
Cuina; Llocs molt qualificats⁴⁰			
Cuina; Llocs poc o gens qualificats⁴¹			
Sala; Llocs molt qualificats⁴²			
Sala; Llocs poc o gens qualificats⁴³			
Personal de manteniment			

2.12.- De quina manera intenten evitar les fugues?

.....

⁴⁰ (cap de cuina, cuiner, reboster, cellerer)

⁴¹ (ajudant de cuiner, ajudant de reboster, marmitons)

⁴² (cap de menjador, cap de sala)

⁴³ (cambrers, caixer de taulell)

2.13.- De quina manera cobreixen els llocs vacants?

<i>Vies</i>	Llocs sense cap qualificació	Llocs baixa qualificació	Llocs alta qualificació
<i>Contactes personals</i>			
Borsa de treball pròpia empresa			
Mitjans de comunicació			
SCC⁴⁴			
OTG⁴⁵			
Empreses de selecció			
ETTs			
Borsa municipal			
Org. Empresarials			
Centres de formació			
Altres			

2.14.- Com afecta l'estacionalitat al seu establiment?

Molt	
Moderadament	
Gens	

2.15.- Tenen puntes d'activitat?

<i>Si</i>	
No	

2.16.- Freqüència i durada de les puntes d'activitat

.....

2.17.- Contracten personal eventual per fer front a les puntes d'activitat?

<i>Si</i>	
No	

⁴⁴ Servei Català de Col·locació

⁴⁵ Oficina de Treball de la Generalitat (antic INEM)

2.18.- Segons el seu parer, quin dels següents factors incideix de forma més negativa en la gestió dels RRHH al seu establiment? (**marcar només 1 opció**)

Manca de formació de la mà d'obra	
Manca de motivació de la mà d'obra	
Manca de bons canals de reclutament	
Estacionalitat	
Inestabilitat dels llocs de treball	
Límits a la contractació d'immigrants	
Altres	

3.-Formació

3.1.-Considera que el nivell actual de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment?

<i>Sí</i>	
No	

3.2.-Coneix l'oferta formativa de les administracions públiques?

<i>Sí</i>	
No	

3.3.- En cas de necessitar-ho, com soluciona les mancances de formació del personal del seu establiment?

Internament	
Externament	
Tant internament com externa	

3.4.-Prioritats de formació segons lloc de treball

	Prioritat			
	Molt Baixa	Baixa	Alta	Molt Alta
Cuina; Llocs molt qualificats⁴⁶				
Cuina; Llocs poc o gens qualificats⁴⁷				
Sala; Llocs molt qualificats⁴⁸				
Sala; Llocs poc o gens qualificats⁴⁹				
Personal de manteniment				
Altres				

3.5.-Prioritats de formació segons tipus de coneixement específic

	Prioritat			
	Molt Baixa	Baixa	Alta	Molt Alta
<i>Informàtica i noves tecnologies</i>				
Tracte amb el client				
Competència professional				
Aspectes relacionats amb la motivació i l'adaptació a l'entorn laboral				
Idiomes estrangers				
Català				
Altres				

⁴⁶ (cap de cuina, cuiner, reboster, cellerer)

⁴⁷ (ajudant de cuiner, ajudant de reboster, marmitons)

⁴⁸ (cap de menjador, cap de sala)

⁴⁹ (cambrers, caixer de taulell)

Marqui amb una X la casella escollida

1.-Empresa

1.1.- Any creació

1.2.- Grandària de l'establiment

1 a 5 treballadors	
6 a 10	
11 a 25	
26 a 30	
31 a 50	
51 a 100	
més de 100	

1.3.-Categoria de l'establiment

1.4.- Forma part d'alguna cadena d'hotels?

Si	
No	

1.5- Quin és el vostre principal interlocutor al sector públic per temes relacionats amb els Recursos Humans? **(Trii un màxim de 3 opcions)**

Ajuntaments	
Consell Comarcal del Baix Llobregat	
Diputació de Barcelona	
Generalitat de Catalunya	
Administració General de l'Estat	
Cap	
Altres (quins?).....	

2.- Estructura i personal

2.1.- D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, representa...

Treballadors de 16 a 24 anys	
De 25 a 45 anys	
De 45 a 65 anys	

2.2.-D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, representa...

La mà d'obra femenina	
La mà d'obra extracomunitària	

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Mà d'obra femenina				100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Mà d'obra extracomunitària				100%

2.3.- D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, compta amb un contracte indefinit?

Treballadors fixos	
Treballadors temporals	
	100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Treballadors fixos				100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Treballadors temporals				100%

2.4.-En els darrers 2 anys, hi ha hagut variacions de la plantilla del seu establiment?

Ha augmentat	
Segueix amb el mateix nombre de treballadors	
Ha disminuït	

2.5.-Ens els propers 2 anys pensa que la plantilla del seu establiment

Augmentarà	
Seguirà com fins ara	
Disminuirà	

2.6.-Quantes contractacions ha fet els dos darrers anys (2001-2002)?

	2001	2002
Indefinides		
Temporals		
Total		

2.7.-Quins llocs de treball costen més de cobrir en cas de vacant?

	Molt difícils de cobrir	Difícils de cobrir	Fàcils de cobrir	Molt fàcils de cobrir
Bar				
Cambrer				
Ajudant de cambrer				
Hotel				
Cap Recepció				
Governant/a d'hotel				
Recepcionista				
Conserge				
Cambrer/a de pisos				
Llencer, bugader, planxador				
Altres				
Comercial/Relacions públiques				
Personal administratiu				
Personal d'animació				
Personal de manteniment				
Altres (quins?)				

2.8.-Aquests llocs de treball, en cas de ser-ho, per quin motiu són difícils de cobrir?
(triï un màxim de tres opcions)

Llocs d'alta qualificació

<i>Manca de qualificació</i>	
No acceptació d'horaris per part del treballador	
Valoració negativa de la professió	
Manca d'experiència	
Expectatives salarials del treballador	
Límits a la contractació d'estrangers	
Altres (quins?)	

Llocs de baixa o poca qualificació

<i>Manca de qualificació</i>	
No acceptació d'horaris per part del treballador	
Valoració negativa de la professió	
Manca d'experiència	
Expectatives salarials del treballador	
Límits a la contractació d'estrangers	
Altres (quins?)	

2.9.-Quins són els aspectes més valorats a l'hora de contractar gent jove?

	Imprescindible	Important	Secundari
Disponibilitat			
Motivació			
Formació			
Experiència			
Idiomes			
Imatge			
Altres (quins?)			

2.10.-Quins són els aspectes més valorats en el lloc de treball?

	Imprescindible	Important	Secundari
Relació amb companys			
Autonomia			
Motivació			
Correcció social			
Executar instruccions			
Responsabilitat			
Puntualitat			
Assistència			
Altres (quins?)			

2.11.-Quins llocs de treball costa més de mantenir estables? En quins llocs es donen més fugues?

	Baixa estabilitat	Estabilitat moderada	Alta estabilitat
Bar			
<i>Cambrer/a</i>			
Ajudant de cambrer/a			
Hotel			
Cap Recepció			
Governant/a d'hotel			
Recepcionista			
Conserge			
Cambrer/a de pisos			
Llencer, bugader, planxador			
Altres			
Comercial/Relacions públiques			
Personal administratiu			
Personal d'animació			
Personal de manteniment			
Altres (quins?)			

2.12.- De quina manera intenten evitar les fugues?

.....

2.13.- De quina manera cobreixen els llocs vacants?

<i>Vies</i>	Llocs sense cap qualificació	Llocs baixa qualificació	Llocs alta qualificació
<i>Contactes personals</i>			
Borsa de treball pròpia empresa			
Mitjans de comunicació			
SCC⁵⁰			
OTG⁵¹			
Empreses de selecció			
ETTs			
Borsa municipal			
Org. Empresarials			
Centres de formació			
Altres (quines?)			

2.14.- Com afecta l'estacionalitat al seu establiment?

Molt	
Moderadament	
Gens	

2.15.-Tenen puntes d'activitat?

<i>Si</i>	
No	

2.16.- Freqüència i durada de les puntes d'activitat

.....

⁵⁰ Servei Català de Col·locació

⁵¹ Oficina de Treball de la Generalitat (antic INEM)

2.17.- Contracten personal eventual per fer front a les puntes d'activitat?

<i>Si</i>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2.18.- Segons el seu parer, quin dels següents factors incideix de forma més negativa en la gestió dels RRHH al seu establiment? (**marcar només 1 opció**)

Manca de formació de la mà d'obra	<input type="checkbox"/>
Manca de motivació de la mà d'obra	<input type="checkbox"/>
Manca de bons canals de reclutament	<input type="checkbox"/>
Estacionalitat	<input type="checkbox"/>
Inestabilitat dels llocs de treball	<input type="checkbox"/>
Límits a la contractació d'immigrants	<input type="checkbox"/>
Altres (quins?)	<input type="checkbox"/>
.....	<input type="checkbox"/>

3.-Formació

3.1.-Considera que el nivell actual de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment?

<i>Si</i>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3.2.-Coneix l'oferta formativa de les administracions públiques?

<i>Si</i>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

3.3.- En cas de necessitar-ho, com soluciona les mancances de formació del personal del seu establiment?

Internament	<input type="checkbox"/>
Externament	<input type="checkbox"/>
Tant internament com externa	<input type="checkbox"/>

3.4.-Prioritats de formació segons lloc de treball

	Prioritat			
	Molt Baixa	Baixa	Alta	Molt alta
Bar				
<i>Cambrer/a</i>				
Ajudant de cambrer/a				
Hotel				
Cap Recepció				
Governant/a d'hotel				
Recepcionista				
Conserge				
Cambrer/a de pisos				
Llencer, bugader, planxador				
Altres				
Comercial/Relacions públiques				
Personal administratiu				
Personal d'animació				
Personal de manteniment				
Altres (quins?)				

3.5.-Prioritats de formació segons tipus de coneixement específic

	Prioritat			
	Molt Baixa	Baixa	Alta	Molt Alta
<i>Informàtica i noves tecnologies</i>				
Tracte amb el client				
Competència professional				
Aspectes relacionats amb la motivació i l'adaptació a l'entorn laboral				
Idiomes estrangers				
Català				
Altres (quines?)				

Marqui amb una X la casella escollida

1.-Empresa

1.1.- Any creació

1.2.- Grandària de l'establiment

1 a 5 treballadors	
6 a 10	
11 a 25	
26 a 30	
31 a 50	
51 a 100	
més de 100	

1.3.-Categoria de l'establiment

1.4.- Forma part d'alguna cadena d'hotels o restaurants?

Si	
No	

1.5.- Quin és el vostre principal interlocutor al sector públic per temes relacionats amb els Recursos Humans? **(Trii un màxim de 3 opcions)**

Ajuntaments	
Consell Comarcal del Baix Llobregat	
Diputació de Barcelona	
Generalitat de Catalunya	
Administració General de l'Estat	
Cap	
Altres (quins?).....	

2.- Estructura i personal

2.1.- D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, representa...

Treballadors de 16 a 24 anys	
De 25 a 45 anys	
De 45 a 65 anys	

2.2.-D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, representa...

La mà d'obra femenina	
La mà d'obra extracomunitària	

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Mà d'obra femenina				100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Mà d'obra extracomunitària				100%

2.3.- D'entre el total de treballadors, quin tant per cent, aproximadament, compta amb un contracte indefinit?

Treballadors fixos	
Treballadors temporals	
	100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Treballadors fixos				100%

	Llocs sense cap qualificació	Llocs poc qualificats	Llocs molt qualificats	Total
Treballadors temporals				100%

2.4.-En els darrers 2 anys, hi ha hagut variacions de la plantilla del seu establiment?

Ha augmentat	
Segueix amb el mateix nombre de treballadors	
Ha disminuït	

2.5.-Ens els propers 2 anys pensa que la plantilla del seu establiment

Augmentarà	
Seguirà com fins ara	
Disminuirà	

2.6.-Quantes contractacions ha fet els dos darrers anys (2001-2002)?

	2001	2002
Indefinides		
Temporals		
Total		

2.7.-Quins llocs de treball costen més de cobrir en cas de vacant?

	Molt difícils de cobrir	Difícils de cobrir	Fàcils de cobrir	Molt fàcils de cobrir
Restaurant				
Cuina; Llocs molt qualificats⁵²				
Cuina; Llocs poc o gens qualificats⁵³				
Sala; Llocs molt qualificats⁵⁴				
Sala; Llocs poc o gens qualificats⁵⁵				
Hotel				
Cap Recepció				
Governant/a d'hotel				
Recepcionista				
Conserge				
Cambrer/a de pisos				
Llencer, bugader, planxador				
Altres				
Comercial/Relacions públiques				
Personal administratiu				

⁵² (cap de cuina, cuiner, reboster, cellerer)

⁵³ (ajudant de cuiner, ajudant de reboster, marmitons)

⁵⁴ (cap de menjador, cap de sala)

⁵⁵ (cambrers, caixer de taulell)

Personal d'animació				
Personal de manteniment				
Altres (quins?)				

2.8.-Aquests llocs de treball, en cas de ser-ho, per quin motiu són difícils de cobrir?
(trii un màxim de tres opcions)

Llocs d'alta qualificació

<i>Manca de qualificació</i>	
No acceptació d'horaris per part del treballador	
Valoració negativa de la professió	
Manca d'experiència	
Expectatives salarials del treballador	
Límits a la contractació d'immigrants	
Altres (quins?)	

Llocs de baixa o poca qualificació

<i>Manca de qualificació</i>	
No acceptació d'horaris per part del treballador	
Valoració negativa de la professió	
Manca d'experiència	
Expectatives salarials del treballador	
Límits a la contractació d'immigrants	
Altres (quins?)	

2.9.-Quins són els aspectes més valorats a l'hora de contractar gent jove?

	Imprescindible	Important	Secundari
Disponibilitat			
Motivació			
Formació			
Experiència			
Idiomes			
Imatge			
Altres (quins?)			

2.10.-Quins són els aspectes més valorats en el lloc de treball?

	Imprescindible	Important	Secundari
Relació amb companys			
Autonomia			
Motivació			
Correcció social			
Executar instruccions			
Responsabilitat			
Puntualitat			
Assistència			
Altres (quins?)			

2.11.-Quins llocs de treball costa més de mantenir estables? En quins llocs es donen més fugues?

	Baixa estabilitat	Estabilitat moderada	Alta estabilitat
Restaurant			
Cuina; Llocs molt qualificats⁵⁶			
Cuina; Llocs poc o gens qualificats⁵⁷			
Sala; Llocs molt qualificats⁵⁸			
Sala; Llocs poc o gens qualificats⁵⁹			
Hotel			
Cap Recepció			
Governant/a d'hotel			
Recepcionista			
Conserge			
Cambrer/a de pisos			
Llencer, bugader, planxador			

⁵⁶ (cap de cuina, cuiner, reboster, cellerer)

⁵⁷ (ajudant de cuiner, ajudant de reboster, marmitons)

⁵⁸ (cap de menjador, cap de sala)

⁵⁹ (cambrers, caixer de taulell)

Altres			
Comercial/Relacions públiques			
Personal administratiu			
Personal d'animació			
Personal de manteniment			
Altres (quins?)			

2.12.- De quina manera intenten evitar les fugues?

.....

2.13.- De quina manera cobreixen els llocs vacants?

<i>Vies</i>	Llocs sense cap qualificació	Llocs baixa qualificació	Llocs alta qualificació
<i>Contactes personals</i>			
Borsa de treball pròpia empresa			
Mitjans de comunicació			
SCC⁶⁰			
OTG⁶¹			
Empreses de selecció			
ETTs			
Borsa municipal			
Org. Empresarials			
Centres de formació			
Altres (quines?)			

⁶⁰ Servei Català de Col·locació

⁶¹ Oficina de Treball de la Generalitat (antic INEM)

2.14.- Com afecta l'estacionalitat al seu establiment?

Molt	
Moderadament	
Gens	

2.15.-Tenen puntes d'activitat?

<i>Si</i>	
No	

2.16.- Freqüència i durada de les puntes d'activitat

.....

2.17.- Contracten personal eventual per fer front a les puntes d'activitat?

<i>Si</i>	
No	

2.18.- Segons el seu parer, quin dels següents factors incideix de forma més negativa en la gestió dels RRHH al seu establiment? (**marcar només 1 opció**)

Manca de formació de la mà d'obra	
Manca de motivació de la mà d'obra	
Manca de bons canals de reclutament	
Estacionalitat	
Inestabilitat dels llocs de treball	
Límits a la contractació d'immigrants	
Altres (quins?)	

3.-Formació

3.1.-Considera que el nivell actual de formació de la mà d'obra suposa un límit per al seu establiment?

<i>Si</i>	
No	

3.2.-Coneix l'oferta formativa de les administracions públiques?

Si	
No	

3.3.- En cas de necessitar-ho, com soluciona les mancances de formació del personal del seu establiment?

Internament	
Externament	
Tant internament com externa	

3.4.-Prioritats de formació segons lloc de treball

	Prioritat			
	Molt Baixa	Baixa	Alta	Molt alta
Restaurant				
Cuina; Llocs molt qualificats⁶²				
Cuina; Llocs poc o gens qualificats⁶³				
Sala; Llocs molt qualificats⁶⁴				
Sala; Llocs poc o gens qualificats⁶⁵				
Hotel				
Cap Recepció				
Governant/a d'hotel				
Recepcionista				
Conserge				
Cambrer/a de pisos				

⁶² (cap de cuina, cuiner, reboster, cellerer)

⁶³ (ajudant de cuiner, ajudant de reboster, marmitons)

⁶⁴ (cap de menjador, cap de sala)

⁶⁵ (cambrers, caixer de taulell)

Llencer, bugader, planxador				
Altres				
Comercial/Relacions públiques				
Personal administratiu				
Personal d'animació				
Personal de manteniment				
Altres (quines?)				

3.5.-Prioritats de formació segons tipus de coneixement específic

	Prioritat			
	Molt Baixa	Baixa	Alta	Molt Alta
<i>Informàtica i noves tecnologies</i>				
Tracte amb el client				
Competència professional				
Aspectes relacionats amb la motivació i l'adaptació a l'entorn laboral				
Idiomes estrangers				
Català				
Altres (quines?)				

