



**ESTUDIO DE LOS EFECTOS DE LA DIGITALIZACIÓN EN EL  
MERCADO LABORAL TURÍSTICO DE CANARIAS**

**STUDY ON THE IMPACT OF DIGITALIZATION IN THE  
TOURISM LABOR MARKET OF THE CANARY ISLANDS**

Autores: Alexandra Hernández Hernández y Eugene Onuchukwu Omoregbee

Tutor: Manuel González de la Rosa

Facultad de Economía, Empresa y Turismo, Universidad de La Laguna

Grado en Contabilidad y Finanzas

Curso Académico 2023/2024

Convocatoria de Julio

Lugar y fecha:

La Laguna 9 de julio de 2024

## **Resumen**

En los últimos años, la sociedad ha experimentado cambios constantes, lo que ha requerido una adaptación continua. Las nuevas tecnologías están generando preocupación acerca del futuro profesional de los trabajadores, ya que su adopción implica la realización de tareas sin necesidad de intervención humana. El objetivo de este estudio es analizar la calidad del empleo turístico en Canarias, centrándose en las condiciones laborales que lo caracterizan. Además, se examinará el impacto de las nuevas tecnologías en el sector turístico, evaluando las percepciones individuales de los trabajadores. Asimismo, se desarrollará como ha sido la evolución tecnológica dentro del sector turístico. Para lograr este objetivo, se ha pasado una encuesta a personas que trabajan o han trabajado en el sector turístico y hotelero canario. De esta manera, se observará la percepción de los trabajadores, extraeremos la información más relevante y mostrará cómo este fenómeno ha afectado al mercado laboral a nivel local.

**Palabras clave:** calidad del empleo, impacto tecnológico, Canarias, encuestas.

## **Abstracts**

In recent years, society has experienced constant changes, requiring continuous adaptation. New technologies are generating concern about the professional future of workers, as their adoption involves performing tasks without human intervention. The aim of this study is to analyze the quality of employment in the tourism sector in the Canary Islands, focusing on the working conditions that characterize it. Additionally, the impact of new technologies on the tourism sector will be examined, evaluating the individual perceptions of workers. Furthermore, the technological evolution within the tourism sector will be developed. To achieve this objective, a survey has been conducted among people who work or have worked in the Canarian tourism and hotel sector. In this way, the perception of workers will be observed, the most relevant information will be extracted, and how this phenomenon has affected the local labor market will be shown.

**Keywords:** Quality of employment, technological impact, Canary Islands, surveys.

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Marco teórico conceptual.....</b>	<b>5</b>
2.1. Situación del mercado laboral español.....	5
2.2. Impacto económico turístico en Canarias.....	7
2.3. El empleo turístico en Canarias.....	9
2.4. Efectos de las nuevas tecnologías en el sector turístico.....	10
2.4.1. El Rol de las TIC en la evolución del Turismo.....	11
2.4.2. Ejemplos de innovaciones tecnológicas en el sector.....	12
2.4.3. Retos laborales frente a la innovación tecnológica: Efectos negativos.....	13
2.5. Calidad de vida laboral (QWL).....	14
2.5.1. Brecha Salarial de Género.....	15
2.5.2. Igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.....	17
2.5.3. Conciliación vida personal y laboral.....	19
2.5.4. El Salario.....	21
<b>3. Metodología.....</b>	<b>22</b>
<b>4. Resultados de la muestra analizada.....</b>	<b>22</b>
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>30</b>
<b>6. Recomendaciones.....</b>	<b>31</b>
<b>7. Referencias.....</b>	<b>32</b>

## Índice de gráficos y tablas

Gráfico 1. Impacto económico turístico en Canarias.....	8
Tabla 1. Datos sociodemográficos.....	23
Gráfico 2. Salarios mensual neto.....	23
Gráfico 3. Igualdad de oportunidades.....	24
Gráfico 4. Conciliación de la vida personal y laboral.....	25
Gráfico 5. Satisfacción salarial según el puesto de trabajo.....	26
Gráfico 6. Rendimiento con el uso de las tecnologías.....	27
Gráfico 7. Accesibilidad y Facilidad de Uso de las Tecnologías.....	28
Gráfico 8. Apoyo del uso de la tecnología.....	29
Gráfico 9. Aprendizaje de la tecnología.....	30

## **1. Introducción**

El trabajo constituye uno de los pilares esenciales para la mejora del nivel de vida (Stiglitz, 2008). En el contexto económico actual, la mayoría de la población asegura su sustento mediante empleos asalariados, siendo la actividad laboral una parte determinante de la vida cotidiana. Por consiguiente, las condiciones laborales ejercen una influencia importante en el bienestar individual (Muñoz de Bustillo, 2011).

En cuanto a la creación de nuevos empleos, el objetivo principal es generar oportunidades laborales que se proyectan hacia el futuro, analizando la tendencia a largo plazo y los cambios estructurales. Esto también presiona a los sistemas educativos, pues es fundamental mejorar las habilidades y conocimientos de la población para adaptarse a estas dinámicas. Un sistema educativo eficaz, eficiente e inclusivo, debe responder a la demanda de las empresas, las necesidades de las personas y alinearse con la estrategia de desarrollo nacional. Esta exigencia de adaptación al cambio requiere de una formación continua y aprendizaje de por vida, destacando competencias como la comunicación, el trabajo en equipo y capacidad de resolución de problemas (Fiszbein et al., 2016).

La calidad del empleo influye considerablemente en la calidad de vida, y su evaluación requiere considerar diversos aspectos de las condiciones laborales. Dado que una parte considerable del tiempo se dedica al trabajo, su calidad resulta crucial para el bienestar. Aunque asegurar y mantener un empleo es fundamental para la subsistencia, la calidad del mismo también es de suma importancia. Actualmente, más de dos tercios de la fuerza laboral mundial trabajan sin contrato ni derechos, enfrentando problemas como discriminación salarial, exposición a riesgos laborales y falta de protección social (OIT, 2015).

Cada puesto de trabajo tiene sus propias condiciones de calidad laboral. Evaluar esta calidad puede resultar difícil, ya que requiere considerar la percepción individual de los empleados. La seguridad física y mental en el trabajo, así como las oportunidades de promoción, se correlacionan positivamente con su calidad laboral. Para que estos aspectos impacten positivamente, es necesario que los trabajadores estén informados y participen en la gestión de sus carreras profesionales.

Las características intrínsecas de un puesto de trabajo, incluyendo la autonomía, la dificultad de las tareas y las políticas empresariales, desempeñan un papel importante en la calidad del empleo. Una adecuada conciliación entre la vida laboral y familiar permite un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y personales de los trabajadores, lo cual contribuye a su satisfacción y motivación laboral, beneficiando también a las organizaciones.

Por otro lado, hay que destacar que los avances tecnológicos están transformando rápidamente el mercado laboral, afectando tanto a las empresas como a los trabajadores. La incorporación de internet ha tenido un fuerte impacto en el sector turístico,

ofreciendo numerosas posibilidades para la comunicación (Luque et al., 2007; Botella, 2010). A través de la red, los usuarios pueden elegir hoteles, destinos y actividades (Martínez et al., 2013). Además, la robotización se está implantando cada vez más en las organizaciones, logrando mayor velocidad y eficiencia en comparación con el capital humano, mediante la automatización de tareas rutinarias y el aumento de la productividad (Bensusán et al., 2017).

No obstante, el uso de las nuevas tecnologías puede conllevar problemas técnicos y desafíos relacionados con el capital humano. Esto requiere un seguimiento continuo para mitigar posibles daños que el impacto tecnológico pueda causar tanto en la organización como en los trabajadores (Santos Rafecas, 2021).

El objetivo de este trabajo es analizar la calidad del empleo, los avances tecnológicos y su impacto en el sector turístico y el mercado laboral en Canarias. Se ofrecerá una descripción del empleo turístico a nivel nacional y regional, seguido de un análisis detallado de su contribución al Producto Interior Bruto, especialmente en el contexto canario. Se analizarán las diferencias salariales entre hombres y mujeres, y la igualdad de oportunidades. Además, se presentarán los resultados de una encuesta realizada a una muestra de 342 personas de la población canaria, abordando temas como el trabajo, la conciliación laboral, la tecnología y la estabilidad. El documento finalizará con referencias bibliográficas que respalden la investigación, proporcionando una comprensión de la dinámica laboral en el sector turístico canario en el contexto de la evolución tecnológica.

## **2. Marco teórico conceptual**

En este apartado se abordará la situación del mercado laboral en España, con mayor énfasis en el sector turístico. Se presentarán diversos enfoques y realidades relacionadas con el turismo. Asimismo, se discutirá el impacto del turismo en el Producto Interior Bruto (PIB). A continuación, se analizará el empleo turístico en Canarias, examinando tres áreas clave: las diferencias de remuneración, la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida personal y laboral. Finalmente, se explorarán los diversos efectos que las nuevas tecnologías han tenido en este sector.

Para comenzar, se definirá el término empleo: "Se denomina empleo a la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Es decir, el empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador, a cambio de una compensación económica conocida como salario" (Gil, 2015). Seguidamente, se definirá el trabajo como "toda actividad realizada por el hombre con el propósito de producir bienes y servicios que le permita satisfacer sus necesidades" (Pérez, 2021).

### **2.1. Situación del mercado laboral español**

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto devastador en el sector turístico, resaltando la necesidad de una recuperación centrada en el ser humano, inclusiva y resistente. Es

crucial implementar políticas que mejoren los salarios y condiciones laborales, promuevan la formalización y aumenten la seguridad social, fomenten el diálogo social y aumenten la productividad y sostenibilidad de las empresas (El Achkar, 2023).

La economía española se destaca en la Unión Europea como la cuarta más grande y ocupa el decimocuarto puesto a nivel mundial en términos de Producto Interior Bruto (PIB) nominal. En los últimos años, ha experimentado un crecimiento significativo, impulsado por la demanda interna y el sector externo. Se anticipó una disminución en la tasa de desempleo, que se espera alcanzará el 12,8% en 2023 (Información del Mercado Laboral, 2023). A pesar de que las cifras de desempleo pueden parecer desalentadoras, el Banco de España prevé una nueva disminución, del 12% con una proyección para el año 2025. Este optimismo se basa en la creación de más de un millón de empleos indefinidos en el último año, señalando un cambio significativo desde la reciente reforma laboral. La convergencia del mercado laboral español con la media europea se ha acelerado, reduciendo las tasas de temporalidad y desempleo, especialmente entre los jóvenes. Septiembre de 2023 marcó el mes con la menor tasa de desempleo juvenil en la historia (Información del Mercado Laboral, 2023).

En el ámbito turístico, la OIT (2023) estima que más de 230 millones de trabajadores, aproximadamente el 7,2% de mano de obra mundial, están trabajando en la industria turística. Considerando también los empleos indirectos, el sector turístico está relacionado con alrededor de una de cada diez empleos globales y uno de cada cuatro nuevos empleos en 2019. El turismo es esencial para el empleo y la generación de ingresos, especialmente para mujeres, jóvenes; tanto en zonas rurales y remotas (OIT 2023).

Un análisis detallado de datos de la (OIT) revela una variación del sector turístico según el contexto de cada país:

- Grupo 1: Pequeñas naciones insulares dependientes del turismo, donde el alojamiento y la logística de viajes son cruciales (ej. Caribe, Pacífico, Seychelles).
- Grupo 2: Países de renta media con grandes mercados turísticos nacionales e internacionales, donde predominan los restaurantes y servicios de comida (ej. América Latina, Sudeste Asiático).
- Grupo 3: Países de renta baja o media-baja, principalmente en África y Asia, donde el transporte terrestre es predominante (ej. Líbano, Irak).
- Grupo 4: Países de renta media-alta o alta, principalmente en Europa, donde las artes, cultura, deportes y ocio son significativos en el empleo turístico.

El turismo es intenso en lo que refiere a mano de obra, lo que proporciona importantes oportunidades de empleo para mujeres y jóvenes. Sin embargo, el sector está marcado por altas tasas de informalidad y bajos salarios, especialmente en restaurantes y

servicios de comida. Por el contrario, las industrias menos intensivas en mano de obra, como el transporte aéreo y marítimo, presentan menores tasas de informalidad y salarios más altos.

En conclusión, la ocupación en las industrias turísticas es diversa y compleja, y las políticas eficaces deben basarse en datos de alta calidad para apoyar adecuadamente al sector y su fuerza laboral (El Achkar, 2023). Es importante resaltar que este crecimiento no ha sido solo cuantitativo, sino que también se observa una mejora en la calidad del empleo. Se registra un incremento en la estabilidad laboral, así como un aumento en los contratos indefinidos, fortaleciendo la estructura laboral del país. Durante el último trimestre de 2023, las actividades turísticas sumaron 59.311 empleados más que el año anterior, alcanzando un total de más de tres millones de trabajadores, lo que representa un incremento del 2,1% (Europa Press).

En cuanto a la tasa de desempleo en el sector turístico, se situó en un 11,3% en el último trimestre del año, mostrando una ligera disminución del 0,2% respecto al año anterior. Además, se observa una reducción en la brecha de género en el empleo en comparación con el año anterior, lo que refleja avances en materia de igualdad laboral. En relación a sectores, la hostelería experimentó un crecimiento del 5%, impulsado por servicios de comidas y bebidas, mientras que el transporte de viajeros también tuvo un aumento del 1,6%. Las "otras actividades turísticas" vieron una disminución del 3,7%. Los trabajadores asalariados aumentaron un 3,5%, alcanzando los 2,2 millones, con aumentos en transporte y hostelería (Europa Press).

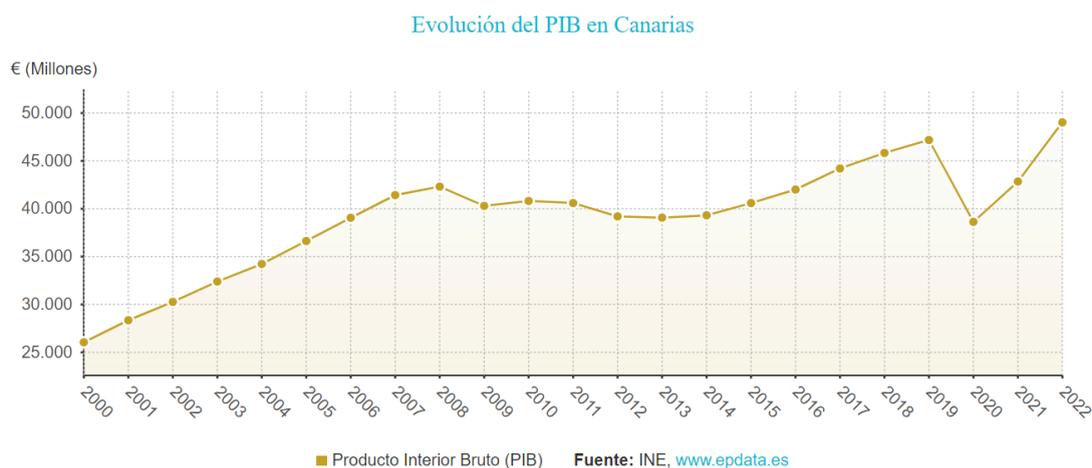
La estabilidad laboral mejoró, con un aumento del 6,2% en los asalariados con contrato indefinido y una disminución del 8,4% en los contratos temporales. La tasa de temporalidad fue del 16,5%, inferior al año anterior (18,6%). En cuanto a la jornada laboral, el 74% de los asalariados trabajan a tiempo completo. Los autónomos disminuyeron un 3,1%, llegando a 465.370, con descensos en transporte y hostelería, pero un aumento en "otras actividades turísticas" (Europa Press).

En resumen, el empleo turístico en España mostró un crecimiento tanto cuantitativo como cualitativo, con más estabilidad laboral y una mejora en la calidad de los empleos en el sector.

## **2.2. Impacto económico turístico en Canarias**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca que el sector del turismo es un importante motor económico, empresarial y creador de empleos especialmente para las mujeres, los jóvenes, los trabajadores migrantes y las comunidades locales convirtiéndose en uno de los sectores más grandes, dinámicos, y en muchos países, más resistentes de la economía mundial. En 2019, el turismo generó, directa e indirectamente, uno de cada diez trabajos en todo el mundo y el 10,4 por ciento del PIB mundial.

La búsqueda de un equilibrio entre el crecimiento turístico y la conservación del entorno es esencial para garantizar un turismo responsable y sostenible en el archipiélago. Canarias lideró la recuperación turística española en 2022, año en que el Producto Interior Bruto (PIB) del Archipiélago vinculado al turismo alcanzó un 35,5% de la economía de las islas hasta 16.961 millones de euros, superando los niveles pre pandemia y marcando un máximo en la serie histórica, una tendencia que se ha acelerado a lo largo del presente ejercicio (Impactur).



**Fuente: INE**

Un estudio de Impacto Económico del Turismo (Impactur) 2022 destaca el liderazgo del archipiélago canario en términos de volumen de actividad y su contribución a la economía y el empleo. Según el estudio, el turismo generó 344.358 puestos de trabajo, representando el 39,7% del total de la Comunidad Autónoma, lo que evidencia que el sector turístico es un importante generador de la creación de empleo (Recuperación Turística Nacional, 2022). Por encima del resto de islas, Tenerife y Gran Canaria destacan como grandes motores que impulsan la economía de las islas (Statista, 2022).

Sin embargo, el turismo en Canarias también genera un impacto ambiental significativo debido a la masificación, la construcción descontrolada y la utilización excesiva de recursos naturales. Este problema está siendo abordado mediante la implementación de políticas sostenibles, la promoción del turismo responsable y la conservación de áreas protegidas.

En los ingresos turísticos del primer trimestre de 2024 (Canariasahora, 2024), se destaca que el sector turístico mantuvo a inicios de 2024 el desempeño positivo con el que concluyó 2023, lo cual confirma la información del Organización Mundial del Turismo (OMT), en el apartado anterior. Se registró un notable incremento interanual del PIB turístico del 13,8% nominal y un aumento del 8,9% en términos reales, muy por encima del crecimiento de la economía española, que fue del 1,8%. Entre enero y marzo, los sectores más destacados fueron las compañías de alquiler de coches (+24,8%), el transporte de pasajeros (+15,6%), el ocio (+16%) y el alojamiento (+12,7%), en un

contexto de moderación del incremento de precios (+5,9%), acorde con la normalización del mercado.

En lo referido a las empresas turísticas, mantuvieron su compromiso con la creación de empleo de mayor calidad en 2024. En marzo, el número de afiliados en el sector turístico se situó un 5,3% por encima de marzo de 2023, lo que se traduce en 106.000 empleados más. En comparación con 2019, el empleo turístico en marzo de 2024 fue un 11,5% superior, favorecido por la celebración de la Semana Santa, superando el crecimiento del 11,2% registrado en el resto de sectores de la economía española.

En conclusión, el turismo en Canarias sigue siendo un pilar fundamental de su economía, representando un porcentaje significativo tanto en la generación de empleo como en la contribución al Producto Interior Bruto (PIB) de la región. Las cifras evidencian la importancia crucial de este sector para el archipiélago, destacando su potencial de crecimiento y su capacidad para enfrentar los desafíos del mercado turístico actual. Canarias se consolida como uno de los destinos preferidos por los viajeros, gracias a su diversidad de paisajes, su clima excepcional y su rica oferta cultural y gastronómica (Es, 2024).

### **2.3. El empleo turístico en Canarias**

El empleo en el sector turístico en Canarias creció un 0,7% en el cuarto trimestre de 2023, con lo que la cifra de trabajadores ocupados alcanzó los 264.654, según ha informado Turespaña. Del total de empleados del sector en el archipiélago, un 87,8% eran asalariados, 232.461 personas (+5,6%), y el resto, un 12,2% eran autónomos, 32.193 (-24,6%).

Canarias perdió un 4,4% de trabajadores en el primer trimestre del año (2024), con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, hasta un total de 256.144 personas, lo que supone el 9,3% del total nacional, según los datos difundidos por Turespaña a partir de la Encuesta de Población Activa (EPA). En las islas el 89,5% de los trabajadores turísticos son asalariados y el 10,5% autónomos.

A nivel nacional el primer trimestre del 2024 superó los 2,75 millones de ocupados relacionados a actividades turísticas. Eso supone un incremento interanual del 7,7% y 197.630 empleados más que en el mismo trimestre de 2023. De esta manera, el 24,8% de los nuevos trabajos en España han sido fruto de las actividades vinculadas al turismo. Por su parte, los trabajadores activos en turismo entre enero y marzo de este año han superado los tres millones, un 6,6% más que en 2023. El porcentaje de parados sobre activos en actividades turísticas fue del 13,2%, cifra inferior a la del mismo trimestre del año anterior. Y con la que se encadenan tres trimestres consecutivos de descensos interanuales.

El ministro de Industria y Turismo, ha subrayado que el empleo turístico lleva meses experimentando “un cambio de paradigma”, en consonancia con el resto del sector

turístico. Dado que hay “más trabajadores, más asalariados, más contratos indefinidos y más jornadas completas”.

Las principales actividades turísticas experimentaron un crecimiento en este primer trimestre, con subidas del 10% para la hostelería. Debido a la evolución positiva tanto de los servicios de comidas y bebidas (+12,1%) como de los servicios de alojamiento (+2,9%). De la misma manera, en transporte de viajeros el avance interanual fue del 14,6%, y tan solo las agencias de viaje estuvieron en negativo (-12,7%). Además, el crecimiento principal de este primer trimestre se dio entre los asalariados (+7,8%), ascendiendo hasta los 2.264.942, que mostraron aumentos, además, en transporte de viajeros (+14,4%) y en hostelería (+11,3%).

Los asalariados en el sector turístico con contrato indefinido (85,3%), una de las variables que marcan la mejora en la calidad del empleo en el sector, es que han aumentado un 10,7%. Eso supone la undécima subida consecutiva. Por su parte, los asalariados con contrato temporal han registrado un descenso del 6,4%. La tasa de temporalidad en el sector turístico fue del 14,7%. Una cifra inferior a la del año anterior, que fue del 16,9%. De esta forma la tasa de temporalidad del sector turístico está un punto porcentual por debajo de la tasa de temporalidad de la economía española, que para este trimestre se situó en un 15,7%.

En relación al tipo de jornada, los asalariados con jornada completa representaron el 73,8% del total de asalariados y subieron un 6,7%. Por su parte, los autónomos han aumentado un 7,5% respecto al mismo periodo de 2023, llegando a los 487.743 trabajadores por cuenta propia (Europa Press, 2024).

## **2.4. Efectos de las nuevas tecnologías en el sector turístico**

La relación entre el turismo y el avance tecnológico está transformando profundamente la experiencia de los viajeros. La adopción de nuevas tecnologías, como aplicaciones móviles y plataformas de redes sociales, se ha vuelto crucial para los destinos turísticos, permitiendo un crecimiento considerable, incrementando su valor económico y renovando la experiencia del consumidor. Desde la aparición de Internet, las empresas turísticas se adaptaron rápidamente debido a las ventajas que ofrecía como canal de comunicación (López et al., 2009).

Los dispositivos móviles han evolucionado notablemente y su demanda ha aumentado significativamente, convirtiéndose en herramientas esenciales para acceder a información y realizar compras de productos y servicios. Estos dispositivos destacan por su capacidad de localización, personalización, accesibilidad y velocidad, mejorando la experiencia de los turistas antes, durante y después de sus viajes (Arroyo, 2016).

En conjunto, la tecnología ha revolucionado por completo la industria turística. Uno de los principales impactos es el empoderamiento del viajero, quien ahora es más exigente, cuenta con diversas opciones y posee mayor capacidad de negociación. Según

Fernández et al. (2012), "la utilización de tecnologías móviles como herramienta de comunicación y marketing permitirá aumentar el valor y posicionarse al servicio del turista, aportándole innovación y modernidad a la gestión de la imagen y promoción del destino turístico". La incorporación de dispositivos móviles potencia a las empresas y los destinos turísticos, permitiéndoles maximizar sus estrategias de marketing, expandir su presencia en línea y mejorar su desempeño en un mercado cada vez más competitivo.

La tecnología, especialmente a través de Internet, desempeña un papel fundamental en la promoción y conectividad global de las empresas, facilitando tanto la interacción entre personas como entre programas informáticos. Al ampliar los canales de distribución e integrar la tecnología en sus operaciones, las empresas turísticas pueden mejorar su eficiencia interna, realizar presupuestos de manera inmediata, acceder a una variedad de productos con facilidad y simplificar muchos procesos.

García-Prieto y Sánchez (2015) destacan que el turismo es uno de los principales motores de la economía y que es esencial conservarlo y constantemente evolucionarlo. El sector turístico está íntimamente ligado al empleo de las TIC. Estas herramientas han sido fundamentales para respaldar su funcionamiento, disminuyendo gastos y facilitando su alcance a nivel mundial, convirtiéndose en una oferta accesible en todos los rincones del planeta (García-Muiña et al., 2014).

#### **2.4.1. El Rol de las TIC en la evolución del Turismo**

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y el Internet han transformado profundamente el sector turístico, facilitando la distribución de información y productos turísticos, mejorando la comunicación y comercialización de servicios, y ofreciendo productos a gran escala a bajo costo. Gracias a Internet, los clientes pueden acceder a información y reservar servicios turísticos desde sus dispositivos electrónicos, eliminando la necesidad de agencias físicas (Buhalis y Law, 2008). Estas tecnologías no solo facilitan el aprendizaje a distancia, sino que también permiten a las personas resolver dudas o asistir a conferencias en línea utilizando dispositivos inteligentes, lo que hace que el aprendizaje sea más accesible y cómodo (UNIR, 2021).

Las TIC han permitido una comunicación más efectiva en la promoción de servicios turísticos, adaptándose a las preferencias y necesidades de los clientes, y democratizando la compraventa a nivel mundial. La globalización impulsada por las TIC ha hecho que el turismo atraiga clientes internacionales, requiriendo un desarrollo significativo en comunicaciones para vender atractivos turísticos a nivel global (Ostelea Tourism Management School, 2021).

El sector turístico se apoya en gran medida en las TIC, que ofrecen rapidez, conectividad, interactividad e innovación, transformando la manera en la que los viajeros se organizan y reservan sus experiencias. Las organizaciones turísticas se están adaptando a estas tecnologías para mantener su ventaja competitiva. Además, la

tecnología ha permitido a los viajeros descubrir destinos por sí mismos, optando por paquetes dinámicos y buscando experiencias auténticas y locales (Ostelea Tourism Management School, 2021).

La aparición de Internet y las TIC ha incorporado diversos recursos que generan información sobre las preferencias de los turistas, mejorando la competitividad de las ofertas turísticas de los destinos (PhocusWright, 2010). Ferrá y Cardona (2015) consideran que las TIC son parte de la cultura actual, ampliando las posibilidades de desarrollo social y provocando transformaciones en las estructuras económicas, sociales y culturales. Su impacto en todos los ámbitos hace difícil actuar eficientemente sin ellas.

En resumen, el turismo sigue evolucionando con la tecnología como motor principal de cambio. La incorporación de recursos que generan información sobre las preferencias de los consumidores que mejoran la competitividad de las ofertas turísticas (PhocusWright, 2010). La relación calidad-precio, comodidad y rapidez seguirán siendo fundamentales, y la tecnología permitirá a las empresas mantenerse constantemente en contacto con los clientes y ofrecer soluciones que se adapten de manera eficiente.

#### **2.4.2. Ejemplos de innovaciones tecnológicas en el sector**

En este subapartado, se expondrá dos ejemplos de innovaciones tecnológicas: el teletrabajo y las redes sociales.

El teletrabajo ha emergido como una de las innovaciones tecnológicas más significativas debido a la pandemia. Según una publicación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), actualmente no existe una norma estadística internacional para definir el teletrabajo. Los países han adoptado definiciones operativas ligeramente distintas basadas en dos componentes (Eurofound y OIT, 2019, p. 5):

1. El trabajo se realiza plena o parcialmente en una ubicación alternativa distinta del lugar de trabajo predeterminado, similar a la definición de "trabajo a distancia".
2. Se utilizan dispositivos electrónicos personales, como computadoras, tabletas o teléfonos (móviles o fijos), que son fundamentales para el desempeño del trabajo, permitiendo la comunicación con colegas y clientes y la realización de tareas específicas sin contacto directo con otras personas.

El teletrabajo es una subcategoría del "trabajo a distancia" y se caracteriza por el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para realizar el trabajo de manera remota. Aunque puede llevarse a cabo en diversos lugares fuera del lugar de trabajo predeterminado, se distingue por la necesidad de utilizar dispositivos electrónicos personales (Eurofound y OIT 2019, p. 5).

En resumen, el teletrabajo se define como una modalidad laboral en la que se emplean tecnologías digitales para permitir que los trabajadores desempeñen sus tareas fuera del entorno tradicional de oficina, manteniendo la comunicación y colaboración a través de

medios electrónicos. Esta forma de trabajo ha ganado prominencia y aceptación global, no solo como respuesta a las restricciones de la pandemia, sino también como una evolución hacia modelos laborales más flexibles y adaptables a las necesidades de la sociedad.

El uso de las redes sociales en el sector del turismo comenzó de manera incierta; al principio, la promoción se realizaba mediante folletos, artículos y publicaciones en medios tradicionales (Nazimsha y Rajeswari, 2018). Por lo que, la comunicación de masas se limitaba a canales definidos. Con la llegada de la comunidad virtual en 2004, la información y difusión se transformaron a través de la web 2.0, dando lugar a páginas web de empresas turísticas, folletos y revistas online enviados por correo electrónico y sugerencias (Khan et al., 2019).

En el sector turístico, las redes sociales han influido significativamente en la forma en que las personas buscan y comparten información, y toman decisiones sobre sus destinos. Debido a que este sector vende productos intangibles que son inseparables, perecederos y heterogéneos, la comunicación es un elemento crucial de la oferta (Chen y Wu, 2019).

Blogs, redes sociales, sistemas de recomendación, integración de contenido, audio y video contribuyen al proceso de anticipación, experiencia y recreación de un viaje (Caro et al., 2015). Las redes sociales han complementado e incluso reemplazado las fuentes tradicionales de información turística, como guías de viaje, libros, periódicos y revistas. Los consumidores consideran las redes sociales como una fuente más confiable de información sobre productos y servicios que los canales de comunicación de marketing corporativo (Barcelos et al., 2019).

Según Wichels (2016), hoteles, organizaciones de gestión de destinos y otras empresas turísticas, tanto públicas como privadas, utilizan diversos procesos y herramientas para comunicarse formal e informalmente con sus grupos de interés.

La gestión de las redes sociales es importante por su potencial para promover servicios turísticos y relacionarse directamente con las necesidades de los consumidores. Piñeiro (2012) resalta acciones importantes en el uso de redes sociales para cuidar la imagen empresarial y atender eficientemente a los clientes, tales como: aportar mayor valor a los servicios; enfocarse en una comunidad específica; permitir el protagonismo del consumidor; ofrecer respuestas rápidas a las necesidades de los usuarios y mejorar la experiencia del cliente al resolver sus dudas de manera inmediata, lo cual favorece la imagen de la empresa.

#### **2.4.3. Retos laborales frente a la innovación tecnológica: Efectos negativos**

Dentro de la innovación tecnológica, es necesario destacar algunas desventajas. Jeremy Rifkin planteó la desaparición del trabajo debido a la automatización, argumentando que las máquinas reemplazarían a los trabajadores humanos, haciendo

innecesaria su fuerza laboral en las empresas. Según Rifkin, la aparición constante de nuevas máquinas llevará a esta sustitución masiva de empleos.

En un artículo de 2017, Frey y Osborne, expresaron preocupaciones similares sobre la revolución tecnológica, prediciendo que para 2025 podrían desaparecer la mitad de las profesiones actuales. Este fenómeno implicaría un gran desempleo y provocaría una significativa inestabilidad laboral, ya que las personas tendrían que cambiar de trabajo con bastante frecuencia (Frey et al., 2013).

La robotización es otro factor importante en el mercado laboral. Cada vez se implantan más robots en las organizaciones debido a su habilidad para alcanzar mayor velocidad y eficiencia en comparación con el capital humano. Este proceso se lleva a cabo, a través de la automatización de las tareas rutinarias, lo que incrementa la productividad. (Bensusán et al., 2017).

El sociólogo laboral Luciano Gallino también apoyó la idea de que la tecnología está eliminando los oficios. Gallino afirmó que la relación entre tecnología y trabajo se está rompiendo estructuralmente. Según él, pensar que las tecnologías generan más empleos es engañoso, ya que las empresas buscan mayores beneficios mediante la deslocalización y el aumento del uso de máquinas, lo cual reduce el valor del trabajo humano y disminuye los salarios. Por lo tanto, el intensivo uso de mano de obra se está quedando obsoleto (Gallino, 2000).

Sin embargo, Manuel Castells presentó una perspectiva diferente, apoyando la automatización en el trabajo pero razonando que las máquinas no son las culpables de la creación o destrucción de empleos. Según Castells, los verdaderos responsables son los gobiernos, las políticas de empleo y las instituciones educativas. Él sugirió que para evitar un "paro tecnológico", se deben implementar políticas estructurales e invertir en sectores clave para que los trabajadores no sean sustituidos por máquinas, sino que trabajen en sintonía con ellas (Castells, 1999).

## **2.5. Calidad de vida laboral (QWL)**

La calidad de vida laboral (QWL, por sus siglas en inglés) es un concepto multidimensional sin una definición universalmente aceptada (Attewell y Rule, 1984; Kandasamy y Ancheri, 2009). Se ha interpretado de diferentes maneras: como la calidad del trabajo (Attewell y Rule, 1984), la calidad del empleo (Kraut et al., 1989) y como un conjunto de intervenciones organizativas (Carlson, 1978). Algunos investigadores adoptan un enfoque amplio para definir la QWL, mientras que otros se enfocan en aspectos específicos de la vida laboral (Kandasamy y Ancheri, 2009). Por ejemplo, Stjernberg (1997) relaciona la calidad del trabajo con la "calidad de vida", que incluye la satisfacción general, el ocio y el bienestar fuera del trabajo. Otros limitan la QWL al entorno laboral, creyendo que este influye directamente en el bienestar de los empleados y en comportamientos laborales como el ausentismo, la participación, la intención de renunciar y el compromiso organizacional (Efraty y Sirgy, 1990; Rathi, 2009).

Un artículo de la *International Journal of Hospitality Management* (IJHM, 2013), conocido en español “*Revista Internacional de Gestión de Hospitalidad*” habla de la QWL en la que comenta: Proveer una buena QWL es importante porque mejora el desempeño en las tareas; reduce el ausentismo y la rotación, disminuye la tardanza y aumenta la efectividad y el compromiso organizacional (Sirgy et al., 2001; Wilson et al., 2004). Generalmente, la QWL se refiere a la percepción subjetiva del trabajo y el entorno laboral, incluyendo la compensación y las oportunidades de desarrollo (Sirgy et al., 2001). La QWL de un empleado puede verse afectada por factores como las tareas, el entorno físico de trabajo, el entorno social en la organización, el sistema administrativo y el equilibrio entre vida laboral y personal (Che Rose et al., 2006).

En una sociedad de constante cambio y ritmo acelerado, es vital determinar qué hace que los empleados se sientan satisfechos con su vida laboral para que los profesionales de recursos humanos puedan gestionar eficazmente las políticas y prácticas que los afectan. Entender la QWL es particularmente crucial para las organizaciones de hospitalidad y turismo, no solo para responder a las demandas contemporáneas, sino también para atraer y retener empleados calificados que deben equilibrar trabajo, familia y otras responsabilidades personales.

La industria del turismo ha enfrentado problemas para atraer y retener empleados de alta calidad (Kusluvan, 2000). Los empleados dejan sus trabajos por razones como baja satisfacción laboral, malas condiciones de trabajo y falta de motivación (Kusluvan, 2000). Las largas y antisociales horas de trabajo, la naturaleza exigente del empleo (Kim et al., 2009; Wildes, 2007), el trabajo por turnos que deja poco tiempo para compromisos no laborales (como la familia, amigos y salud personal) (Bothma et al., 2001), y los salarios bajos e impredecibles debido a la estacionalidad (Bothma et al., 2001) son citados frecuentemente como causas de insatisfacción y alta rotación. Dado que la insatisfacción laboral eventualmente puede afectar al desempeño y la satisfacción del cliente con los servicios (Berry y Parasuraman, 1992), investigar qué contribuye a una buena QWL es necesario para mejorar la satisfacción y retención de los empleados en el sector servicios (Wan y Chan, 2013).

A continuación, se abordarán algunas de las diferentes dimensiones del constructo calidad de vida laboral.

### **2.5.1. Brecha Salarial de Género**

La Comisión Europea define la brecha salarial de género como “la diferencia relativa en el ingreso bruto promedio de mujeres y hombres dentro de la economía en su conjunto”.

En Canarias existe una desigualdad entre la remuneración que perciben en promedio mujeres y hombres por su trabajo asalariado, como consecuencia de los roles de género impuestos que se plasman tanto en la educación y la socialización así como por las desigualdades que soportan las mujeres durante su trayectoria laboral y profesional (CCOO, 2023).

La brecha salarial en Canarias se sitúa en un 9.85%, a pesar de una reducción del 4.85% en los últimos dos años. Según el último informe de la Confederal, las mujeres ganan 2.235,88€ menos al año que los hombres, lo que ha llevado a una pérdida de 857.683.568€ en cotizaciones a la Seguridad Social debido a los salarios no percibidos por las mujeres. Los hombres tienen una ganancia media anual de 22.697,51€, mientras que las mujeres ganan 20.461,63€, representando el salario femenino el 90.15% del salario masculino. Para lograr la igualdad salarial completa, el sueldo en Canarias debería aumentar un 10.93% (Hector, 2023).

La reducción de la brecha salarial en Canarias (2022 – 11.51% / 2023 – 9.85%) es la más baja desde que se analizan los salarios por género, influenciada por el aumento del Salario Mínimo Interprofesional, especialmente beneficioso para las mujeres canarias (UGT Canarias, 2023).

En conmemoración del Día de la Igualdad Salarial el 22 de febrero, UGT Canarias presentó el 'Informe de Brecha Salarial' de 2023, basado en la Encuesta de Estructura Salarial (ESS). Según este informe, las mujeres canarias ganan de media 2.441,19€ menos al año que los hombres. La secretaria de Igualdad, destacó que este dato resalta la necesidad de continuar trabajando para reducir esta diferencia.

El informe revela un aumento anual del 0.49%, con una diferencia salarial del 10.34% entre hombres y mujeres. La brecha salarial persiste a lo largo de la vida laboral de las mujeres, siendo del 9% para las de 25-34 años, quienes ganan 1.542€ menos al año, y del 16.7% para las mayores de 55 años, que perciben 4.775€ menos al año en comparación con los hombres de la misma edad.

Otro factor destacado es que hay más hombres que mujeres contabilizados en la vida laboral, excepto en la franja de edad de 65 años, donde las mujeres continúan activas para poder acceder a la jubilación. La secretaria de igualdad explicó que esto se debe a que las mujeres interrumpen o reducen su vida laboral por cuidados y luego deben retomarla para alcanzar suficientes cotizaciones (UGT Canarias, 2024).

Según la Oficina Europea de Estadística (Eurostat, 2024), la brecha de género no ajustada a las características individuales que pueden explicar parte de las diferencias salariales entre hombres y mujeres, es la diferencia entre el salario bruto por hora de los hombres y el de las mujeres, expresado como porcentaje del salario bruto por hora de los hombres (INE, 2024). Este término lo podemos asociar con la discriminación retributiva que se manifiesta en “los salarios que no resultan igualitarios o que no garantizan a los trabajadores unas condiciones de existencia dignas para ellos y para sus familias, suponiendo la vulneración de los derechos humanos”.

En cuanto al mercado laboral, un estudio presentado en la VI Edición del Observatorio de la Mujer Trabajadora de la Fundación Personas y Empresas recoge que, del total de la población ocupada en puestos de alta dirección de empresas y administraciones públicas, sólo el 35% son mujeres, frente al 65,1% de hombres en 2022. Aunque las

mujeres suponen el porcentaje más alto con titulaciones superiores, un 83% frente a un 43% de titulados superiores.

La realidad muestra un perfil de peores condiciones de trabajo para las mujeres que para los hombres, a lo largo de una vida laboral más corta y con ingresos inferiores en todos los ámbitos, así como dificultades de promoción y estabilidad. La maternidad, el tiempo dedicado a criar a los hijos y las responsabilidades familiares continúan siendo obstáculos para las mujeres en el mercado laboral. Encontrar empleo, establecerse como trabajadoras autónomas o emprender en un negocio resulta más complicado para ellas. La plena inclusión laboral de las mujeres y su crecimiento profesional son unos de los objetivos principales de las políticas de igualdad, ya que el trabajo es crucial para garantizar su independencia económica y su desarrollo personal.

El 19 de enero de 2024 se publicó en el Registro Oficial la Ley Orgánica para la Igualdad Salarial entre Mujeres y Hombres con el objetivo de garantizar la igualdad de remuneración y cualquier otra forma de retribución económica entre hombres y mujeres en el desempeño de un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor.

### **2.5.2. Igualdad de oportunidades en el ámbito laboral**

La OIT define la igualdad de oportunidades en el trabajo como un principio ético que busca asegurar que todas las personas, independientemente de su género, raza, orientación sexual, discapacidad u otros factores, puedan acceder a empleos de calidad y desarrollar su potencial al máximo. Este principio es esencial para promover una sociedad justa y equitativa (Nuñez, 2023). El objetivo fundamental de la OIT es fomentar que tanto los hombres como las mujeres puedan acceder a un trabajo digno y productivo en condiciones de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana.

El enfoque de la OIT respecto a la igualdad de género coincide con los cuatro objetivos estratégicos de la organización: promover los principios y derechos fundamentales en el trabajo; crear más empleo y oportunidades de ingresos para hombres y mujeres; mejorar la cobertura y la eficacia de la protección social; y fortalecer el diálogo social y el tripartismo. Aunque existen desafíos significativos, tanto organismos internacionales como nacionales buscan la igualdad de género en el ámbito laboral enfrentando desafíos como la menor presencia de mujeres en cargos directivos, la brecha salarial y la carga desproporcionada de responsabilidades familiares sobre ellas. La igualdad de género no solo beneficia a las personas, sino que también mejora la productividad, la innovación y la toma de decisiones en las empresas. Sin embargo, los estereotipos y roles de género siguen siendo obstáculos significativos.

En colaboración con sus mandantes, los organismos de las Naciones Unidas y los asociados para el desarrollo, la OIT está implementando una agenda transformadora sobre igualdad de género, igualdad de trato y oportunidades para todos. Esto incluye, la promoción de la igualdad de género, la no discriminación y la inclusión, la reducción de

la brecha salarial de género, la promoción del trabajo decente en la economía del cuidado y la erradicación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.

La igualdad de género debe ser un componente estratégico en la empresa, requiriendo un liderazgo claro, especialmente desde la dirección general de la organización. El plan de igualdad es el instrumento básico utilizado para impulsar estas políticas de género. Según el artículo 46 de la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, los planes de igualdad son “un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo” (Susana Chamorro, 2022).

Promover la igualdad de género en el trabajo requiere aplicar el principio de igualdad en los procesos de selección, evitando los estereotipos de género y centrándose en las habilidades y necesidades reales del trabajo. Este enfoque es crucial para avanzar hacia una cultura laboral más equitativa en España y en el mundo (Ramírez, 2024).

El informe "Evolución hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Un Análisis de Género 2023" de ONU Mujeres y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas identifica diez desafíos que obstaculizan la igualdad de género para 2030 a nivel global (Penas, 2023):

1. Falta de mujeres en puestos de liderazgo.
2. Pobreza y falta de oportunidades económicas.
3. Discriminación y desigualdades en el lugar de trabajo.
4. Desequilibrio en el trabajo de cuidados no remunerado.
5. Normas sociales y prácticas culturales.
6. Acceso inadecuado a la educación y la atención sanitaria.
7. Inseguridad alimentaria.
8. Violencia contra mujeres y niñas.
9. Financiación inadecuada para iniciativas de igualdad de género.
10. Barreras legales y legislación mal aplicada.

En la formulación de planes para la igualdad de género, se identifican tres ejes principales: la reducción de desigualdades en el ámbito profesional de los empleados públicos, el apoyo a la conciliación y corresponsabilidad en la vida personal, familiar y laboral, y la atención a situaciones que requieren vigilancia y protección. Estos planes fomentan la colaboración y coordinación entre diversas políticas públicas de género

para reducir los obstáculos que enfrentan las mujeres en el entorno laboral, promover un equilibrio entre la vida personal y laboral, y mejorar continuamente la calidad de vida de las mujeres (Noticias8islas, 2024).

La promoción de la igualdad de género en el entorno laboral debe incluir medidas específicas, como la implementación de políticas de igualdad en los procesos de contratación y promoción, la formación y sensibilización sobre igualdad de género para empleados y empleadores, y la creación de mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar el cumplimiento de estas políticas. Además, es esencial fomentar la participación de las mujeres en la toma de decisiones y en puestos de liderazgo, así como asegurar una distribución equitativa de las responsabilidades familiares y laborales entre hombres y mujeres.

En conclusión, avanzar hacia la igualdad de género en el ámbito laboral es un proceso complejo que requiere un enfoque multifacético y la colaboración de múltiples actores. La implementación de políticas efectivas y la promoción de una cultura de igualdad son fundamentales para lograr un entorno laboral más justo y equitativo para todas las personas.

### **2.5.3. Conciliación vida personal y laboral**

El trabajo y la familia son dos ámbitos centrales en la vida de la mayoría de los adultos, y la investigación sobre la relación entre estos dos ámbitos se ha intensificado enormemente debido a los cambios demográficos en la fuerza laboral, como la mayor participación de mujeres, la proliferación de parejas con dos ingresos y el aumento de padres solteros (Edwards y Rothbard, 2000; Parasuraman y Greenhaus, 1997). En consecuencia, ha habido una evolución en la investigación de recursos humanos.

La Real Academia Española define la conciliación de la vida laboral y familiar como "la participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, mediante la reestructuración y reorganización de los sistemas laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de conseguir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes".

En este contexto, los autores subrayan la necesidad de gestionar la jornada laboral para que los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades profesionales y familiares, una cuestión especialmente relevante en el sector turístico donde los trabajadores enfrentan largas jornadas, turnos rotativos y nocturnos, incluyendo fines de semana y festivos (Harris et al, 2007). Cuando los hoteles ofrecen condiciones laborales que satisfacen las necesidades laborales y familiares de los empleados, estos experimentan una mayor satisfacción con la vida (Zhao et al., 2011).

En el ámbito laboral, el factor humano es esencial, y la nueva reestructuración del trabajo exige una mayor implicación psicológica y emocional de los empleados: "Por

ejemplo, de los asistentes de vuelo se espera que sonrían, sean amables y nos ayuden. De los trabajadores de un restaurante se espera que sean atentos, y de las enfermeras que sean empáticas" (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 62). Desde una perspectiva sistémica-ecológica, la calidad de vida se define como: "Un estado de bienestar, en el sentido (...) de sostener, enriquecer, fomentar y promover el bienestar general de la vida humana en las condiciones bajo las cuales pueda existir en armonía el hombre y la naturaleza y lograr el requerimiento social, económico y otros de las generaciones presentes y futuras" (Van Gigch, 1990; Barranco, 2009, p. 134).

La calidad de vida en el trabajo (CVT) surgió a mediados de los años setenta, respondiendo a la necesidad de humanizar los entornos laborales, con especial atención al desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida. Esto dio origen al movimiento de calidad de vida laboral y calidad del empleo (Nadler y Lawler, 1983). A lo largo del siglo XX, la CVT se consideró un proceso dirigido a satisfacer las necesidades de los trabajadores (Ishak et al., 2018), así como una serie de prácticas organizacionales destinadas a lograr el bienestar de los empleados (Gogoleva et al., 2017). También se ve como una estrategia necesaria para el crecimiento, la competitividad y la complejidad de las organizaciones (Thakur y Sharma, 2019).

La calidad de vida se construye socialmente con la participación de las personas, considerando su contexto familiar, económico, político y cultural. Se proponen recursos y herramientas que se adapten tanto a términos objetivos como subjetivos, y que correspondan con el microsistema, mesosistema y macrosistema (Barranco, 2009). Numerosas investigaciones han demostrado que el equilibrio entre la vida personal y laboral conduce a un alto desempeño organizacional, una mayor satisfacción laboral y un compromiso organizacional más fuerte (Allen et al., 2000). También se ha demostrado que dicho equilibrio juega un papel importante en el bienestar individual, influyendo en la satisfacción con la salud, la satisfacción familiar y la satisfacción con la vida en general (Keyes, 2002; Marks et al., 1996). Por lo tanto, esta es un área importante de investigación en comportamiento organizacional, gestión de recursos humanos y estudios de calidad de vida.

Según Gröpel y Kuhl (2009), el equilibrio entre los roles laborales y personales contribuye a que los empleados se sientan mejor. Estos autores sostienen que el bienestar aumenta cuando se alcanzan los objetivos personales y profesionales, requiriendo recursos como tiempo y energía. Así, cuando los empleados perciben que tienen tiempo suficiente tanto para la vida laboral como para la vida social, se incrementa el bienestar personal; por el contrario, la falta de equilibrio genera frustración (Gröpel y Kuhl, 2009; Noor, 2004).

Un correcto equilibrio entre el trabajo y la vida personal implica encontrar un balance adecuado entre las responsabilidades laborales, las actividades familiares y las tareas personales. Reconocer la importancia de este equilibrio contribuirá a que los trabajadores se sientan más contentos y comprometidos con sus labores, generando diversos beneficios para la organización. Por lo tanto, es fundamental que las empresas

comprendan en detalle qué implica la conciliación entre el ámbito laboral y familiar, y lo consideren al establecer las condiciones de trabajo (Conciliación de la Vida Laboral y Familiar, 2023).

#### **2.5.4. El Salario**

Por último, se abordará la percepción del salario. Según el Ministerio de Trabajo y Economía Social, define el salario como la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, sin discriminación por razón de sexo, en dinero o en especie, por la prestación profesional de sus servicios laborales por cuenta ajena. Esta retribución incluye tanto el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, como los períodos de descanso computables como de trabajo.

La estructura del salario se determina principalmente a través de la negociación colectiva, o en su defecto, mediante el contrato individual del trabajador. Esta estructura comprende dos componentes principales: el salario base y los complementos salariales (Trabajo y Economía Social).

El salario base es una retribución fija establecida por unidad de tiempo o por obra. Proporciona estabilidad financiera al empleado y le permite planificar sus gastos, sirviendo también como punto de referencia para futuras negociaciones salariales y aumentos (Vreede, 2024).

Los complementos salariales se establecen en función de diversas circunstancias, como las condiciones personales del trabajador, el trabajo realizado y la situación y resultados de la empresa. Estos complementos pueden ser consolidables o no, dependiendo del acuerdo entre las partes, aunque por defecto no son consolidables a menos que se pacte lo contrario. Entre los complementos salariales más comunes se incluyen: antigüedad, pagas extraordinarias, plus por peligrosidad y nocturnidad.

Los trabajadores tienen derecho a percibir el salario en la fecha y lugar establecido, con un recibo justificando el pago. En caso de retraso en el pago del salario, el trabajador tiene derecho a recibir un interés del 10% anual. Y los trabajadores tienen derecho a recibir al menos dos pagas extraordinarias anuales, cuya cuantía y fechas de abono se pactan en el convenio colectivo (Trabajo y Economía Social).

Aunque puede variar según la industria y el nivel de habilidad, el salario base es crucial para la estabilidad financiera del empleado y le permite planificar sus gastos. Además, suele ser el punto de referencia para futuras negociaciones salariales y aumentos. Incrementar el salario base es una estrategia que los empleados utilizan para mejorar su situación financiera a largo plazo y asegurar un crecimiento económico sostenible (Vreede, 2024).

### **3. Metodología**

Para analizar de qué manera la tecnología ha afectado la vida laboral de los trabajadores en diferentes dimensiones, se ha elaborado un cuestionario que ha sido administrado a una muestra de 342 personas. Este cuestionario contiene preguntas que abarcan desde la calidad del empleo hasta la conformidad de los encuestados con su trabajo.

El objetivo principal de hacer este cuestionario, es obtener respuestas acerca de la valoración personal y subjetiva de los encuestados sobre la calidad de sus empleos. Para ello, hemos considerado una serie de ítems en cada una de estas dimensiones, que posibilitan medir la calidad del empleo de manera integral. Se ha utilizado una escala Likert de uno a siete, en la que uno representa el mayor grado de desacuerdo y siete el mayor grado de acuerdo en respuesta a cada pregunta planteada.

Al final de este estudio, se presentarán las conclusiones obtenidas, evidenciando que la nueva tecnología no solo ha facilitado la vida y otorgado mayor poder a los clientes, sino que también ha provocado cambios en la vida cotidiana. En consecuencia, se ha observado un deterioro en la situación laboral de muchas de las personas entrevistadas.

### **4. Resultados de la muestra analizada**

En la siguiente sección se analizarán gráficos vinculados a los temas previamente abordados, específicamente la disparidad salarial y la diferencia de género, con un enfoque particular en el contexto de Canarias. Estos datos se han recabado a partir de las respuestas de 342 personas que actualmente trabajan o han trabajado en el sector hotelero o turístico en Canarias, obtenidas mediante una encuesta anónima, la cual está compuesta por 120 preguntas clasificadas por dimensiones y variables.

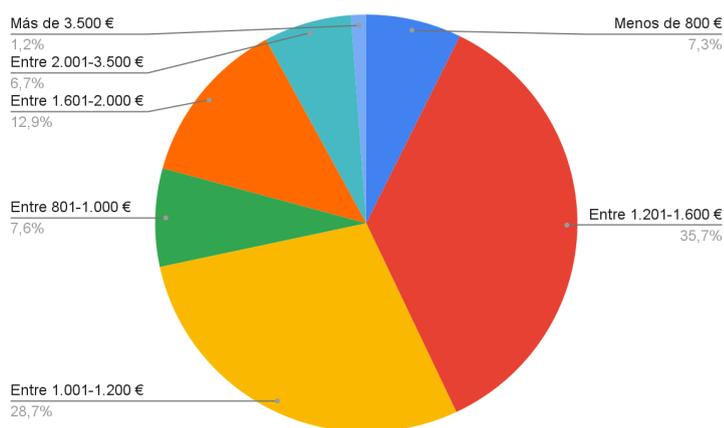
A continuación la siguiente gráfica refleja el porcentaje de personas que participaron en la encuesta, reflejando que el 52,3% de los encuestados son mujeres, el 46,5% son hombres, y el 1,20% optó por no especificar su género. Dicho de otra manera, de los 342 encuestados, 159 fueron hombres, 179 fueron mujeres, y el restante corresponde a individuos que prefirieron no revelar su género.

**Tabla 1. Datos sociodemográficos**

Sexo	
Hombre	46,50%
Mujer	52,30%
Prefiero no decirlo	1,20%
Nivel de estudio	
Sin estudios	0,60%
Primaria	3,80%
Secundaria	8,20%
Bachillerato	23,10%
FP Media	8,80%
FP Superior	23,40%
Diplomatura	22,50%
Máster	8,50%
Doctorado	1,20%
Tipo de contrato	
Indefinido	77,80%
Temporal	22,20%
Dedicación al contrato	
Completa	86%
Parcial	14%

Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).

**Gráfico 2. Salarios mensual neto**



Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).

La siguiente gráfica presenta el salario neto mensual de las personas encuestadas. A primera vista, se observa que aproximadamente la mitad de los encuestados perciben un salario en el rango de 1.000 y 1.600€. Al analizar con mayor detalle, se aprecia

pequeños porcentajes de personas distribuidas en diversos rangos salariales; por ejemplo, alrededor del 7 u 8% perciben menos de 800€ o entre 800 y 1.000€. Además, existe un grupo minoritario de personas que perciben salarios superiores a 3.500€, representando tan solo el 1,2% del total. Esta diferencia salarial de las personas por debajo de los 1000€, con respecto a más de la mitad que están por arriba de los 1.000€ según el gráfico, podemos hacer referencia a que corresponde a aquellas personas de las encuestas que trabajan en empleos poco cualificados y con menores niveles educativos.

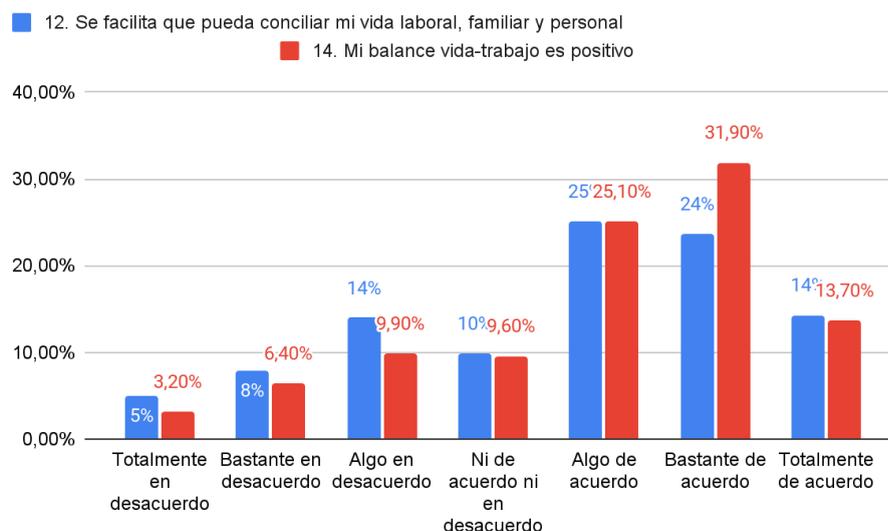
### Gráfico 3. Igualdad de oportunidades



Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).

La gráfica presenta dos temas interrelacionados: la igualdad de oportunidades de ascenso laboral y la disponibilidad de formación para aumentar las oportunidades de progresar. Ambas curvas muestran una trayectoria similar, lo que indica una fluctuación significativa. El punto más alto para ambas líneas se encuentra en los niveles "algo de acuerdo" y "bastante de acuerdo", representando en conjunto el 40% de las respuestas. Al incluir el porcentaje de respuestas "totalmente de acuerdo", la suma superaría casi el 50%. Estos datos podrían contradecir parcialmente la información presentada en el marco conceptual sobre la igualdad de oportunidades. En definitiva, el análisis sugiere que en Canarias existen amplias oportunidades de ascenso y acceso a formación.

#### Gráfico 4. Conciliación de la vida personal y laboral

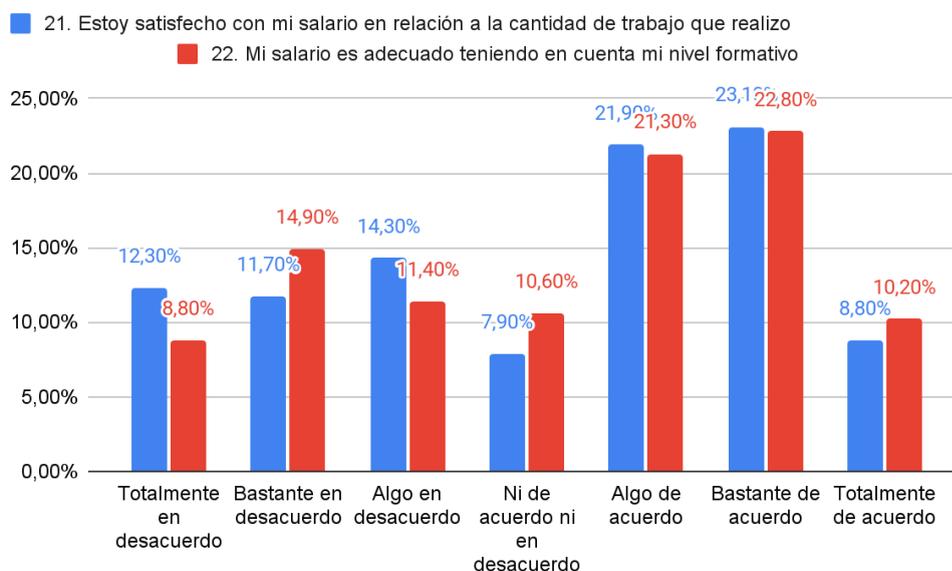


Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).

La gráfica representa la conciliación entre la vida laboral y la vida personal, destacando dos tipos de barras diferenciadas por colores: el azul denota la facilidad de conciliar ambas áreas, mientras que el rojo representa el equilibrio entre vida y trabajo. Al observar la gráfica, destaca que ambos aspectos muestran niveles casi idénticos en cada categoría, con diferencias mínimas. Esto sugiere una coherencia y alineación entre ellos.

Otro punto a destacar es la respuesta positiva en estas áreas, con un 24% y un 32% de respuestas "bastante de acuerdo" respecto a la positividad del equilibrio vida-trabajo y la facilitación para conciliar la vida personal con la laboral, respectivamente. Estos resultados son significativos, especialmente considerando el sector analizado, caracterizado por tener la tasa más alta de dificultad para la conciliación entre vida laboral y personal. Esto indica que en Canarias los trabajadores tienen una gran posibilidad de conciliar la vida personal con la vida laboral. Lo que es un hallazgo relevante para el análisis.

## Gráfico 5. Satisfacción salarial según el puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia. Proyecto Centur Canarias (2024).

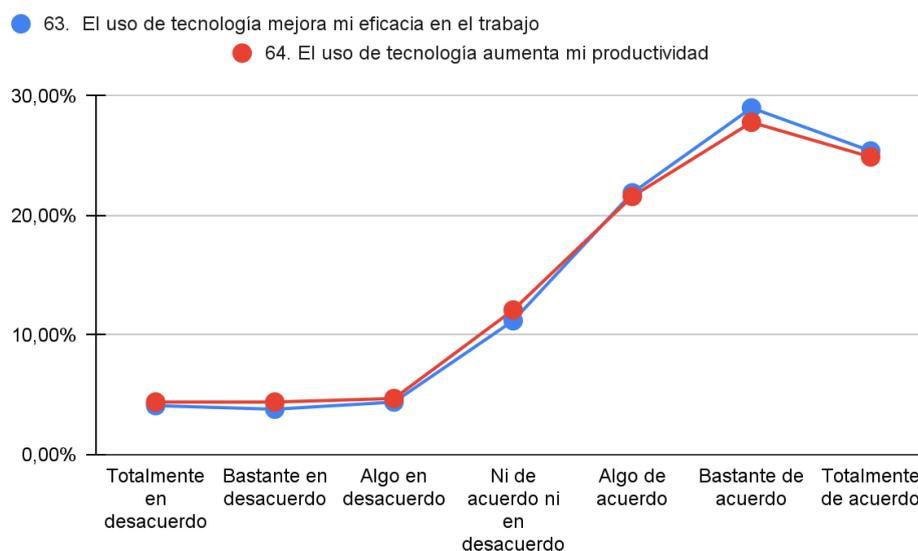
La gráfica se centra en el área de ingresos, y aborda dos preguntas claves: la satisfacción de los encuestados con su salario en relación con su trabajo actual, y si consideran que su salario es adecuado según su nivel de formación. Dado que ambas preguntas están relacionadas y presentan porcentajes similares, se han combinado en una sola gráfica para facilitar su análisis.

Al observar las barras y los porcentajes, se destaca que la mayoría de las respuestas se concentran en las categorías "Algo de acuerdo" y "Bastante de acuerdo", que juntas representan el 44% del total de respuestas. Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados están conformes con sus ingresos en relación con su trabajo y su nivel de formación.

No obstante, existe una minoría que no está satisfecha con sus ingresos. El porcentaje más notable de desacuerdo es del 15%, lo que indica que un grupo considerable de encuestados considera que sus salarios no son adecuados en función de su trabajo y formación.

En resumen, aunque la mayoría de los encuestados expresan satisfacción con sus ingresos, hay una porción que manifiesta insatisfacción, lo que podría reflejar discrepancias en la percepción de equidad salarial.

## Gráfico 6. Rendimiento con el uso de las tecnologías

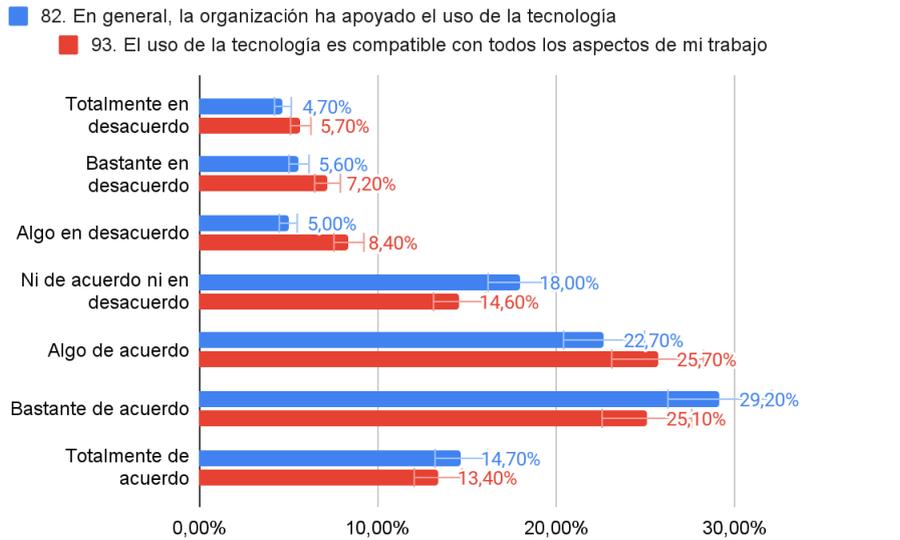


Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).

El análisis que procedemos a realizar a través de la gráfica en cuestión trata sobre las tecnologías, centrándonos específicamente en las expectativas de rendimiento. Esta exploración se lleva a cabo mediante la formulación de dos preguntas dirigidas a los encuestados: "¿El uso de tecnología mejora mi eficiencia en el trabajo?" y "¿El uso de tecnología aumenta mi productividad?". Es evidente que ambas preguntas presentan una intersección similar en su temática.

Al observar detenidamente la representación gráfica, se observa una tendencia ascendente en las líneas, donde el segmento con mayor porcentaje de respuestas se sitúa en el ítem "bastante de acuerdo", alcanzando un 30%. Si se sumaran los porcentajes correspondientes a "algo de acuerdo" y "totalmente de acuerdo", se abarcaría aproximadamente un 76% del total de respuestas. Indicando que más de la mitad de los encuestados sostienen que el uso de tecnologías repercute positivamente en su eficiencia laboral y en su productividad. Tal constatación corrobora lo señalado en la sección del marco conceptual, relativa al "impacto de las nuevas tecnologías", donde se menciona que "la implementación interna de la tecnología permite que las empresas turísticas sean más eficientes".

## Gráfico 7. Accesibilidad y Facilidad de Uso de las Tecnologías



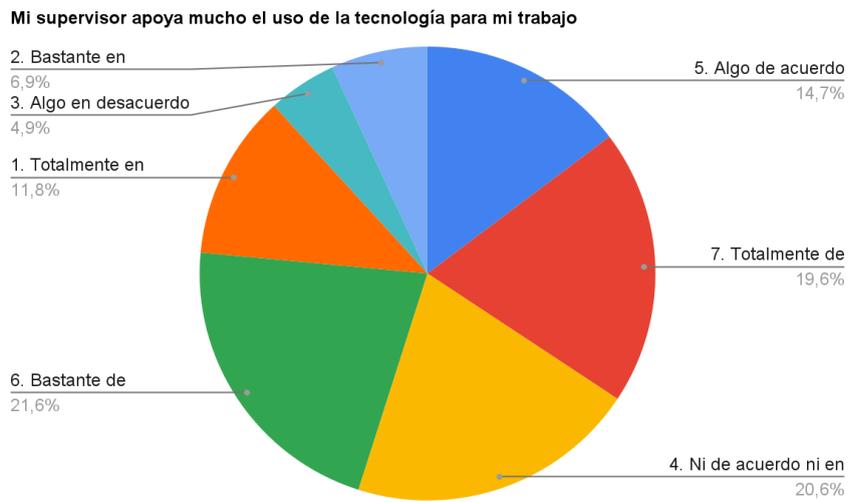
Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).

Como se observa en el gráfico adjunto, se aborda el tema de la influencia social y la integración de la tecnología en el entorno laboral. Se plantean preguntas relativas al apoyo de la organización hacia el uso de la tecnología y a la compatibilidad de esta última con los aspectos del trabajo.

Se destaca que una gran proporción de los encuestados concuerda con las afirmaciones planteadas, alcanzando casi el 65% del total. En la respuesta “bastante de acuerdo” los votos llevan al 29,20% y al 25,10%. Esto sugiere una predisposición favorable hacia la integración tecnológica por parte de la mayoría de los individuos encuestados.

Por lo que se entiende, que la adopción de tecnología ha tenido un impacto positivo en los respectivos roles laborales, sin generar perjuicios significativos.

## Gráfico 8. Apoyo del uso de la tecnología



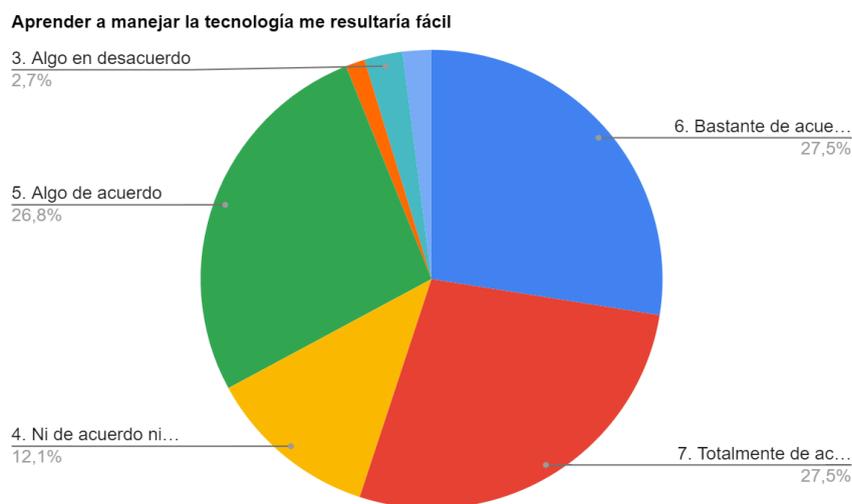
**Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).**

El siguiente gráfico, se centra más en los encuestados sobre el apoyo de sus supervisores al uso de la tecnología en el trabajo, dentro de sus respectivos sectores. Los resultados muestran que una mayoría, cercana al 56%, están de acuerdo en que sus supervisores fomentan el uso de la tecnología.

Desglosando los datos, se observa que el 21,6% de los encuestados están bastante de acuerdo con que sus supervisores apoyan el uso de la tecnología. Adicionalmente, un 21% de los encuestados se muestran neutral, indicando que ni está de acuerdo ni está en desacuerdo. El 23,5% restante de los encuestados, con el porcentaje más alto de respuestas negativas, se distribuye en que el 11,8% está totalmente en desacuerdo, lo que sugiere que en sus empresas no se promueve el uso de tecnologías.

En general, esta gráfica reafirma el impacto positivo y la creciente importancia de las tecnologías en el entorno laboral, destacando la variabilidad en el grado de apoyo de los supervisores hacia su implementación.

## Gráfico 9. Aprendizaje de la tecnología



**Fuente: Elaboración propia. Proyecto Cemtur Canarias (2024).**

Como indica el título, se le preguntó a las personas, sobre si se les ha hecho complicado el uso de las tecnologías, en sus respectivas empresas y en general. Los resultados reflejan que la mayoría de los encuestados, específicamente el 82%, considera que el uso de la tecnología no presenta dificultades significativas.

Desglosando los resultados, el 27,5% de los participantes han respondido con bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo con la facilidad del uso de las tecnologías. Un 26,8% de los encuestados indicaron estar algo de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el porcentaje de respuestas negativas fue mínimo, siendo el mayor porcentaje negativo un 2,7% que corresponde a algo en desacuerdo.

En resumen, estos datos sugieren que la tecnología no solo es percibida como una herramienta de gran utilidad que facilita las tareas diarias, sino que también es considerada fácil de usar por lo que la mayoría de los encuestados. Es importante destacar que el pequeño porcentaje de respuestas negativas podría estar asociado a personas de mayor edad, quienes podrían enfrentar más desafíos al adaptarse a nuevas tecnologías.

## 5. Conclusiones

Tras el análisis detallado de los datos proporcionados por las encuestas realizadas, se pueden extraer conclusiones relevantes sobre la situación del mercado laboral en el sector turístico de Canarias y el impacto de las nuevas tecnologías en este ámbito.

En primer lugar, se observa una distribución equilibrada en cuanto a la participación de género, con un ligero predominio de mujeres. Sin embargo, persisten diferencias salariales significativas, reflejadas en el rango de ingresos mensuales, donde una parte considerable de encuestados percibe salarios inferiores a los 1000€. Este fenómeno

sugiere la existencia de desigualdades económicas que podrían estar asociadas a niveles de cualificación laboral y formación académica.

Por otro lado, se destaca una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a las oportunidades de ascenso laboral y acceso a formación en el sector turístico de Canarias, lo cual podría contradecir parcialmente las suposiciones previas sobre la igualdad de oportunidades. Asimismo, se evidencia una buena conciliación entre la vida laboral y personal, con un porcentaje significativo de encuestados que consideran que logran un equilibrio satisfactorio entre ambas esferas.

En cuanto al impacto de las nuevas tecnologías, se constata una aceptación generalizada y una percepción positiva sobre su influencia en la eficiencia y productividad laboral. La mayoría de los encuestados consideran que el uso de tecnología contribuye de manera significativa a mejorar su desempeño en el trabajo. Respaldando la idea de que la implementación de tecnología en las empresas turísticas puede ser una herramienta eficaz para aumentar la eficiencia operativa y la competitividad en el mercado. Por lo que la población tiene que ver a las tecnologías como una herramienta en la vida laboral y cotidiana.

En resumen, los datos recopilados sugieren que, si bien persisten desafíos en términos de igualdad salarial y oportunidades laborales, el sector turístico en Canarias muestra una tendencia hacia la mejora en la calidad del empleo y la integración de tecnologías que favorecen el desarrollo profesional y la eficiencia organizativa. No obstante, es necesario continuar monitoreando y abordando estas cuestiones para garantizar un mercado laboral justo y equitativo en la región.

## **6. Recomendaciones**

Para concluir este trabajo, se han identificado varias recomendaciones clave para la calidad de vida laboral (QWL) y para potenciar el uso de tecnologías en el sector turístico.

La primera de ellas sería la mejora del entorno laboral. El entorno físico y social juegan un papel importante en QWL. Las empresas deben asegurar que los lugares de trabajo sean seguros, cómodos y respetuosos para el desarrollo personal y profesional del trabajador. Otra recomendación fundamental para la QWL, es establecer programas para el desarrollo profesional. Estos programas de capacitación deben permitir a los trabajadores mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras estando alineados con las demandas del mercado y las aspiraciones de los trabajadores.

En cuanto a las tecnologías, se han encontrado recomendaciones como la capacitación en tecnología para personal turístico. Es esencial implementar programas de formación para empleados en el uso de las TIC y herramientas digitales, asegurando que el personal esté al corriente de las últimas novedades y pueda ofrecer los mejores servicios. Por último, se sugiere el reentrenamiento y reciclaje profesional, ofreciendo

programas de capacitación para trabajadores que han sido afectados por la automatización y la robotización, ayudándolos a adquirir nuevos conocimientos relevantes en el mercado laboral.

## 7. Referencias

Arroyo, J. C. (2016). “Capítulo 1 Avances y retos para el marketing turístico en la era de la web 2.0”. Examen de tendencias del turismo en el umbral del siglo XXI, 1.

Barranco (2009) Trabajo social, calidad de vida y estrategias resilientes. Portuaria. Vol 9 (2).pp. 133-145. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1610/161012165009.pdf>

Buhalis, D. y Law, R. (2008), “Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the internet – the state of eTourism research”. *Tourism Management*, 29(4), 609-623.

Canarias lideró la recuperación turística nacional en 2022 con 16.961 millones de euros, un 35,5% del PIB regional. (s. f.). Web Profesionales. Recuperado de: <https://turismodeislascanarias.com/es/actualidad/canarias-lidero-la-recuperacion-turistic-a-nacional-en-2022-con-16961-millones-de-euros-un/#:~:text=Canarias%20lider%C3%B3%20la%20recuperaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica,regional%20%7C%20Turismo%20de%20Islas%20Canarias>

Condiciones laborales iguales. (s/f). [Gobiernodecanarias.org](http://Gobiernodecanarias.org). Recuperado el 16 de mayo de 2024 de: [https://www.gobiernodecanarias.org/igualdad/igualdad/condiciones\\_laborales/](https://www.gobiernodecanarias.org/igualdad/igualdad/condiciones_laborales/)

Definición y medición del trabajo a distancia, el teletrabajo, el trabajo a domicilio y el trabajo basado en el domicilio. (2020, julio 22). International Labour Organization. Recuperado de: <https://www.ilo.org/es/publications/definicion-y-medicion-del-trabajo-distancia-el-teletrabajo-el-trabajo>

Deusto Formación (2022, 23 diciembre). Fomentar la igualdad de género en las empresas. Recuperado de:

<https://www.deustoformacion.com/blog/recursos-humanos/10-medidas-para-fomentar-igualdad-genero-empresas>

El Achkar, S. (2023, septiembre 26). Cómo los datos pueden impulsar el trabajo decente en el sector turístico. ILOSTAT. Recuperado de: <https://ilostat.ilo.org/es/blog/how-data-can-bolster-decent-work-in-the-tourism-sector/>

El Achkar, S. (2023, septiembre 26). Cómo los datos pueden impulsar el trabajo decente en el sector turístico. ILOSTAT: Recuperado de: <https://ilostat.ilo.org/es/blog/how-data-can-bolster-decent-work-in-the-tourism-sector/>

El salario y tiempo de Trabajo. Ministerio de Trabajo y Economía Social. Gob.es.  
Recuperado el 1 de julio de 2024 de:  
[https://www.mites.gob.es/es/Guia/texto/guia\\_6/contenidos/guia\\_6\\_13\\_1.htm](https://www.mites.gob.es/es/Guia/texto/guia_6/contenidos/guia_6_13_1.htm)

Es, E. (2024, abril 16). Los ingresos turísticos aumentaron un 12,4% en Canarias en el primer trimestre de 2024. *elDiario.es*. Recuperado de:  
[https://www.eldiario.es/canariasahora/turismo/ingresos-turisticos-aumentaron-12-4-canarias-primer-trimestre-2024\\_1\\_11293742.html](https://www.eldiario.es/canariasahora/turismo/ingresos-turisticos-aumentaron-12-4-canarias-primer-trimestre-2024_1_11293742.html)

Espinar, J. G. (s. f.). Desigualdad económica, desigualdad salarial y derechos humanos. *Derechos humanos*. Recuperado de: ([www.derechoshumanos.net](http://www.derechoshumanos.net)).

Europa PRESS. (2024, mayo 9). Canarias pierde un 4,4% de ocupados en el turismo en el primer trimestre. Recuperado de:  
<https://rtvc.es/canarias-pierde-un-44-de-ocupados-en-el-turismo/>

Expok. (2023, 7 octubre). 10 obstáculos para la igualdad de género en 2030. *ExpokNews*. Recuperado de:  
[https://www.expoknews.com/10-obstaculos-para-la-igualdad-de-genero-en-2030/?trk=article-ssr-frontend-pulse\\_little-text-block](https://www.expoknews.com/10-obstaculos-para-la-igualdad-de-genero-en-2030/?trk=article-ssr-frontend-pulse_little-text-block)

Fernández, M. R., Sánchez, R. G. y Muiña, F. E. G. (2012). El Papel De La Tecnología Móvil En El Proceso Innovador De La Empresa Turística: Propuesta De Un Modelo Integrado De Gestión. *Turismo y Desarrollo Local*, (13).

Ferrá, F. C. M. y Cardona, J. R. (2015). “Presencia de las cadenas hoteleras españolas en los medios sociales”. *CULTUR-Revista de Cultura y Turismo*, 9(1), 05-35.

Gammarano, R. (2022, 23 agosto). Medir la calidad del empleo: difícil pero necesario - ILOSTAT. ILOSTAT. Recuperado de:  
<https://ilostat.ilo.org/es/measuring-job-quality-difficult-but-necessary/#:~:text=Se%20consideraron%20siete%20dimensiones%20de,las%20perspectivas%20y%20los%20ingresos.>

García-Muiña, F. E., González-Sánchez, R. y Medina-Salgado, S. (2014). El modelo de negocio como brújula en entornos dinámicos: el caso de Amadeus. *Dirección y Organización*, (54), 3- 12.

García-Prieto, A. M. A. y Sánchez, R. G. (2015). Análisis de la aplicación de la realidad aumentada en el sector turístico: una propuesta de mejora. *Gran tour, revista de investigaciones turísticas*, (10).

Gogoleva, A.S., Sorokin, P.S. y Efendiev, A.G. (2017). Problems and perspectives in research into the quality of work life in organisational studies. *Society and Economy*, 39(4), 597-616. DOI: 10.1556/204.2017.006

Hector. (2023, febrero 22). La brecha salarial en Canarias asciende al 9.85%  
Recuperado de:  
<https://canarias.ugt.org/es/noticias/839-la-brecha-salarial-en-canarias-asciende-al-9-85-l-o-que-supone-que-mujeres-canarias-ganen-2-235-88-menos-que-los-hombres-al-ano>

Hector. (2024, febrero 22). Las mujeres canarias cobran una media de 2.441,19€ menos al año que los hombres: Recuperado de:  
<https://canarias.ugt.org/es/noticias/913-las-mujeres-canarias-cobran-una-media-de-2-441-19-menos-al-ano-que-los-hombres>

Nuñez Jiménez, J. A. (2023, octubre 7). Igualdad de oportunidades en el trabajo.  
Linkedin.com. Recuperado de:  
<https://es.linkedin.com/pulse/igualdad-de-oportunidades-en-el-trabajo-jose-a-nu%C3%B1ez-jim%C3%A9nez>

Lucia-Casademunt, A. M., García-Cabrera, A. M., & Cuéllar-Molina, D. G. (2015). National culture, work-life balance and employee well-being in European tourism firms: the moderating effect of uncertainty avoidance values. *Tourism & Management Studies*, 11(1), 62–69. Recuperado de:  
[https://scielo.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2182-84582015000100007&lng=en&tlng=en](https://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582015000100007&lng=en&tlng=en?script=sci_arttext&pid=S2182-84582015000100007&lng=en&tlng=en)

OIT, Organización Internacional del Trabajo. (s/f). Ilo.org. Recuperado el 5 de julio de 2024 de: <https://webapps.ilo.org/public/spanish/gender.htm>

Idus.us.es. Recuperado el 19 de mayo de 2024 de:  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/83646/Tipolog%C3%ADa%20de%20indicadores%20de%20calidad....pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Igualdad de género. (2024, enero 28). International Labour Organization. Recuperado de: <https://www.ilo.org/es/igualdad-de-genero>

Igualdad de oportunidades. Recuperado de:

Indeed.com. Recuperado el 16 de mayo de 2024.  
<https://es.indeed.com/orientacion-laboral/buscar-trabajo/mercado-laboral-espana>

INE - Instituto Nacional de Estadística. Productos y Servicios / Publicaciones / Publicaciones de descarga gratuita. Recuperado de:  
[https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es\\_ES&c=INESeccion\\_C&cid=1259925408327&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout&param3=1259926137287](https://www.ine.es/ss/Satellite?L=es_ES&c=INESeccion_C&cid=1259925408327&p=1254735110672&pagename=ProductosYServicios%2FPYSLayout&param3=1259926137287)

Información del mercado laboral: España. EURES (EUROpean Employment Services)  
Recuperado de:  
<https://eures.europa.eu/living-and-working/labour-market-information/labour-market-in>

formation-spain\_es#:~:text=La%20tasa%20de%20paro%20se,anterior%20un%200%2C73%20%25.

Ishak, S.I., Abd-Razak, N., Hussin, H., Fhiri, N. & Ishak, A.S. (2018). A literature review on a quality teacher's working life. MATEC Web of Conferences, 150, 1-5. Recuperado de: <https://doi.org/10.1051/mateconf/20181500509>

Jiménez, M. Á. S. (2018). Análisis del retorno de la inversión (ROI) de la actividad en las redes sociales de las provincias andaluzas como destino turístico. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/881/88166043013/>

Jose A Nuñez Jimenez (2023, 7 octubre). Igualdad de oportunidades

La importancia de las TIC en el Turismo. (2021, julio 27). Ostelea.com. Recuperado de: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/marketing-y-comunicacion/la-importancia-de-las-tic-en-el-turismo>

La importancia del turismo en Canarias: ¿Cuánto representa realmente para la economía de las islas? (2024, marzo 2). Vista Oasis. Recuperado de: <https://vistaoasis.es/cuanto-representa-el-turismo-en-canarias/>

López, J. M., López, L. M. y Sanz, B. (2009). “Las dimensiones de la búsqueda en la compra online del turista”. Administrando en entornos inciertos, (16), 45-56.

Nadler, D. & Lawler, E. (1983). Factors influencing the success of labor-management quality of work life projects. Journal of Occupational Behavior, 1(1), 53-67. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/3004064?seq=1>

Noticias8islas. (2024, 30 abril). Avances hacia la igualdad: los esfuerzos de Tenerife. Recuperado de: <https://noticias8islas.com/avances-hacia-igualdad-esfuerzos-tenerife/>

Penas, M. (2023, diciembre 14). Igualdad de género en el ámbito laboral: implicancias, obstáculos, beneficios y soluciones. LinkedIn.com. Recuperado de: <https://es.linkedin.com/pulse/igualdad-de-g%C3%A9nero-en-el-%C3%A1mbito-laboral-implicancias-obst%C3%A1culos-ljtbfb>

Pérez, Juana Patlán. “Qué Es La Calidad de Vida En El Trabajo?” Psicología desde el Caribe : revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte 37.2 (2020): Psicología desde el Caribe : revista del Programa de Psicología & #237;a de la Universidad del Norte, 2020-05, Vol.37 (2). Print.

PhoCusWright. (2010). “Online social networks and travel-related communication media”. PhoCusWright's Traveler Technology Survey 2010: Social Networks, 8-13.

Rae.es. Recuperado el 13 de junio de 2024 de: <https://dpej.rae.es/lema/conciliaci%C3%B3n-de-la-vida-laboral-y-familiar>

Ramírez, H. (2024, 9 febrero). Igualdad de género en el trabajo: Qué es, por qué es tan importante promoverla y ejemplos. Grupo Atico34. Recuperado de: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/igualdad-de-genero-trabajo/>

Salanova, M., y Schaufeli, W (2009) El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión. Madrid. Alianza.

Sánchez Jiménez, M. Á., Fernández Alles, M. T., & Mier-Terán Franco, J. J. (2020). El uso y la importancia de las redes sociales en el sector hotelero desde la perspectiva de los responsables de su gestión. *Revista Investigaciones Turísticas*, 20, 50. Recuperado: <https://doi.org/10.14198/inturi2020.20.03>

Thakur, R. y Sharma, D.K. (2019). Quality of work life and Its relationship with work performance. A study of employees of Himachal Pradesh Power Corporation Limited. *Journal of Strategic Human Resource Management*, 8(3), 45-52. Recuperado de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3430306](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3430306)

Turijobs. (2020, 30 enero). ¿Cuál es el impacto de la tecnología en el sector turístico y hostelero? - Turiconsejos. Recuperado de: <https://www.turijobs.com/blog/cual-es-el-impacto-de-la-tecnologia-en-el-sector>

Vista de Redes sociales: una herramienta de distribución promocional del marketing turístico. Edu.ec. Recuperado el 2 de julio de 2024, de <https://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/udaakadem/article/view/440/641>

Vreede, C. (2024, mayo 8). El Impacto del Salario Base en el Mercado Laboral - Shiftbase. Shiftbase.com. <https://www.shiftbase.com/es/glosario/salario-base>

Wan, Y. K. P., & Chan, S. H. J. (2013). Casino employees' perceptions of their quality of work life. *International Journal of Hospitality Management*, 34, 348–358. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.11.01>