



**DMT 2017**

DÍA MUNDIAL DEL TURISMO

## POR UN PACTO

- A FAVOR DE LA HOSTELERÍA REGLADA
- CONTRA LA PRECARIEDAD Y LA ECONOMÍA SUMERGIDA
- POR LA REGULACIÓN DE LAS VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO



**FeSMC**  
Servicios, Movilidad  
y Consumo



**CCOO**  
**servicios**

TRABAJO DECENTE, TURISMO SOSTENIBLE

## **Día Mundial del Turismo**

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo 2017, el 27 de septiembre, la Federación de Servicios de CCOO y la Federación de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT hemos organizado una jornada de movilización descentralizada en el conjunto del Estado, ya que comprobamos que la bonanza económica que vive la industria turística a nivel general, y en particular la española, se ha traducido en una mayor explotación laboral sustentada en salarios más bajos, precariedad laboral, falta de negociación colectiva sectorial y aumento de la externalización con el objetivo de no aplicar los convenios colectivos sectoriales, rebajando los salarios en torno al 40% como en el caso de las camareras de pisos.

En este acto tan significativo para el turismo internacional los sindicatos de clase de nuestro país queremos denunciar, como hace un año, que los trabajadores continuamos siendo la CARA B DEL TURISMO EN ESPAÑA. Por lo tanto, tenemos que seguir movilizándonos, denunciando y reivindicando el derecho a tener unas condiciones de trabajo dignas, con un empleo con derechos y profesionalidad, por el derecho de la negociación colectiva, recuperando los derechos y el poder adquisitivo de los salarios, por la derogación de las reformas laborales de los distintos Gobiernos, contra la pobreza salarial y las externalizaciones, y a favor del reconocimiento de las enfermedades profesionales. En definitiva, un empleo decente y un salario digno para las trabajadoras y trabajadores de la hostelería española con el fin de que dejemos de ser la CARA B DEL TURISMO EN ESPAÑA.

Para conseguirlo pedimos la participación del conjunto de trabajadoras y trabajadores del sector en las movilizaciones convocadas para esta fecha tan señalada en la industria turística a nivel mundial. Las personas que trabajamos en ella en España tenemos mucho que reivindicar, pero lamentablemente poco que festejar.

### **DECLARACIÓN PÚBLICA**

La OMT quiere poner de relieve y en valor en la celebración del Día Mundial del Turismo 2017 la sensibilidad de la industria turística a nivel mundial por un turismo para todas y todos. Con el lema **Turismo Sostenible - Una Herramienta para el Desarrollo**, y en el marco del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo 2017, los objetivos de las políticas y estrategias han de apoyarse en sólidos cimientos económicos y medioambientales, y tener como elemento central la promoción del empleo pleno y productivo y el trabajo decente. Como no puede ser de otra manera, los sindicatos y asociaciones profesionales mostramos nuestro acuerdo, tanto con el lema como con sus objetivos.

Pero más allá de la apuesta realizada por la OMT, las federaciones de Servicios de CCOO y UGT, en la línea del documento aprobado por la OMT y OIT (**Pautas de la**

**OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable**), promovemos y defendemos una industria turística mundial, europea y española que debe contribuir al desarrollo sostenible y, junto a ello, ha de convertirse en uno de los principales sectores de creación de empleo estable y de futuro, ya que no puede haber una industria turística sostenible de calidad y de futuro si no hay trabajo decente. Para ello hay que garantizar la libertad sindical y los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva, en conformidad con el derecho de sindicación. Son derechos humanos habilitadores que permiten promover la democracia, la buena gobernanza del mercado laboral, unas condiciones laborales dignas y la seguridad de los ingresos del trabajo.

Además, el turismo puede y debe convertirse en palanca para el impulso a nuevas e importantes oportunidades, ayudando a aliviar la pobreza y a fomentar el desarrollo, a frenar el éxodo rural, a alimentar el sentimiento de orgullo y la autoestima de las comunidades, y a aumentar la sensibilización sobre la necesidad de preservar el patrimonio cultural y natural, ya que por su carácter transversal, el turismo se relaciona prácticamente con todos los ámbitos de la actividad económica y ejerce una gran influencia en otros sectores de la producción. Como la agricultura, la construcción, la industria auxiliar, la artesanía, el comercio y, sobre todo, los servicios de transporte. El turismo, hemos de afirmar con absoluta rotundidad, es motor para el desarrollo industrial y económico.

Sin duda, una de las grandes amenazas que tiene la industria turística en el mundo son los conflictos bélicos, el terrorismo, que afecta a distintas zonas del planeta sin distinción y que erosiona de manera gravísima el encuentro entre los diversos pueblos. La barbarie y la violencia, como las sufridas recientemente en Barcelona y Cambrils nunca traerán soluciones, por eso expresamos el rechazo a la sinrazón que supone el terrorismo, así como nuestra solidaridad con las víctimas y sus familiares, y condenamos todo tipo de atentados. El turismo es la industria de la paz y la convivencia de los pueblos, que contribuyen de manera decisiva a promover el entendimiento multicultural.

Otra de las mayores amenazas que hoy tiene la industria turística es el tipo de políticas que se están llevando a cabo en la mayoría de los países de la Unión Europea (UE), que están trayendo un incremento del desempleo y la desigualdad, empobreciendo a millones de personas del viejo continente, que debilita hasta el extremo la Europa Social, poniendo en riesgo el futuro de la propia Unión Europea.

Asistimos a un ataque sin precedentes al Estado del bienestar y con ello, a la industria del bienestar, que es también, la turística. Hemos de subrayar de nuevo, que desde ese día histórico del 27 septiembre de 1970, donde la OMT instauró el Día Mundial del Turismo, la industria turística mundial es la que más empleo y riqueza ha generado en el mundo.

A pesar de un contexto ciertamente negativo, la industria turística europea y la española siguen siendo un sector clave para el desarrollo económico, tal y como muestran la aportación al PIB, la generación de empleo o su incidencia positiva en la producción de bienes y servicios en otros sectores de la economía. También, los datos del año 2016, que fue año de récord turístico. A pesar de ello, en lo que llevamos de 2017 siguen aumentando las principales variables turísticas, como: visitantes, ocupaciones, pernoctaciones y rentabilidad de las empresas, excepto en aquellos países que sufren conflictos bélicos, actos terroristas o inestabilidades políticas. Es cierto que a nivel general la industria turística genera empleo, pero por debajo del resto de las principales variables turísticas, y el empleo que se crea es a base de destruir empleo de calidad y con derecho para sustituirlo por un empleo precario a tiempo parcial y en muchos casos fraudulento, ya que se trabajan más horas de las contratadas, lo que supone un fraude a la Seguridad Social.

España sigue aumentando en número de turistas, pernoctaciones, ocupaciones, ingresos por turismo y empleo para sus hoteles en lo que llevamos del año 2017, que con toda probabilidad se convertirá en el mejor en pernoctaciones. Hasta el mes de julio, se han registrado las cifras más elevadas desde 1999, año en el que el INE comenzó a analizar estadísticamente este dato.

Podemos afirmar que, de enero a julio, sigue el incremento en todos los parámetros con respecto a 2016: crecimiento del 4,21% en viajeros, del 3,79% en pernoctaciones y del 5,19% en empleo.

| COYUNTURA TURÍSTICA ESPAÑA |            |            |            |                |            |             |         |           |         |          |          |
|----------------------------|------------|------------|------------|----------------|------------|-------------|---------|-----------|---------|----------|----------|
| MES<br>AÑO                 | VISITANTES |            |            | PERNOCTACIONES |            |             | NÚMERO  | NÚMERO    | GRADO   | PERSONAL | ESTANCIA |
|                            | TOTAL      | ESPAÑOL    | EXTRANJ.   | TOTAL          | ESPAÑOL    | EXTRANJ.    | HABITAC | PLAZAS    | OCUPAC. | EMPLEADO | MEDIA    |
| ENE-JUL 2016               | 56.564.111 | 28.100.205 | 28.463.906 | 183.711.691    | 63.276.431 | 120.435.260 | 703.738 | 1.452.472 | 56,07   | 195.682  | 3,25     |
| ENE-JUL 2017               | 58.944.839 | 28.469.064 | 30.475.775 | 190.683.439    | 63.771.658 | 126.911.781 | 705.734 | 1.460.240 | 57,91   | 205.843  | 3,23     |
| DIFERENCIA                 | 2.380.728  | 368.859    | 2.011.869  | 6.971.748      | 495.227    | 6.476.521   | 1.996   | 7.768     | 1,84    | 10.161   | -0,01    |
| PORCENTAJE                 | 4,21%      | 1,31%      | 7,07%      | 3,79%          | 0,78%      | 5,38%       | 0,28%   | 0,53%     | 3,27%   | 5,19%    | -0,40%   |

Fuente: I.N.E.

**El gasto total realizado por turistas internacionales que visitan España en julio alcanza los 11.902 millones de euros, lo que supone un incremento del 16,03% respecto al mismo mes del año anterior. El gasto medio por turista se sitúa en 1.132 euros, con un aumento anual del 5,06%, mientras que el gasto medio diario alcanza los 185 euros, un 7,3% mayor que el de junio de 2016. La duración media de los viajes de los turistas internacionales es de 8,2 días, lo que supone un descenso de 0,1 días respecto a la media de julio del año pasado. Durante los siete primeros meses de 2017 el gasto total aumenta un 15,1% respecto al mismo periodo del año anterior, alcanzando los 49.119 millones de euros.**

La rentabilidad del sector hotelero ha aumentado en España en los siete primeros meses de 2017 en comparación con el mismo periodo de 2016. Así la facturación media diaria de los hoteles por cada habitación ocupada (ADR) ha sido de 83,39€, con una subida del 7,10% con respecto al año anterior, y el ingreso medio por habitación disponible (RevPAR) ha alcanzado los 54,25€, un 11,07% más que hace un año.

### Trabajadores del conjunto de los subsectores de la hostelería y temporalidad

Mientras los principales indicadores turísticos crecen de manera espectacular, el empleo **en conjunto de los subsectores de la hostelería** (que lo componen los establecimientos hoteleros, bares, cafeterías, restaurantes, bares, salas de fiestas, discotecas y similares) y sobre todo su calidad, es precario, a tiempo parcial y, en muchos casos, fraudulento, ya que se trabajan más horas de las contratadas, lo que supone un fraude a la Seguridad Social. Esta realidad supone también un aumento de las cargas laborales de las personas trabajadoras.

En los siete primeros meses del año 2017, el crecimiento de la afiliación a la Seguridad Social en el conjunto de los subsectores de la hostelería ha sido del 5,50% con respecto al año anterior. En el régimen general el aumento ha sido del 7,12% y en el régimen de autónomos ha habido un descenso del 017%. Este crecimiento de empleo no es real, ya que más del 97% han sido mediante contrato temporal y a tiempo parcial. Tan solo en torno al 3% de este crecimiento ha sido indefinido, a tiempo completo, fijos discontinuos, o fijos a tiempo parcial, del total de los 81.698 de afiliadas y afiliados a la Seguridad Social en el régimen general.

| AFILIACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL SECTOR HOSTELERÍA ESPAÑA |         |           |              |         |           |            |       |     |        |        |       |
|---|---------|-----------|--------------|---------|-----------|------------|-------|-----|--------|--------|-------|
| ENE-JUL 2016  |         |           | ENE-JUL 2017 |         |           | DIFERENCIA |       |     |        |        |       |
| R.GRAL  | R.AUTÓ  | TOTAL     | R.GRAL       | R.AUTÓ  | TOTAL     | GRAL       | %     | AUT | %      | TOTAL  | %     |
| 1.147.406   | 327.111 | 1.474.517 | 1.229.104    | 326.556 | 1.555.660 | 81.698     | 7,12% | 555 | -0,17% | 81.143 | 5,50% |

Fuente: Ministerio de Empleo y Seguridad Social

A todo ello tenemos que añadir que de los 19.978.954 contratos firmados en España durante 2016 hubo 2.831.129 que fueron realizados a camareros/as (14,17% del total) y tan sólo 144.093 (5,09%) fueron de carácter indefinido. En los siete primeros meses del año 2017 la relación aumenta medio punto más hasta alcanzar el 14,67% del total de contratos realizados, y el número de contratos de carácter indefinido se sitúa en el 5,20% del total. A todo ello tenemos que sumarle el aumento de las jornadas parciales que supone un 61,70% de los compromisos firmados y que la duración de más de la mitad de estos contratos no supera los siete días. El análisis de estos datos no deja duda del aumento de la precariedad laboral en la industria turística española.

A juicio de los firmantes de la declaración, el elevado número de contratos temporales esconde situaciones fraudulentas ya que, o están cubriendo una

necesidad permanente o, aun siendo temporales, al hacerse para cubrir temporadas altas en el sector, deberían realizarse bajo la modalidad de fijo discontinuo. Igualmente fraudulento es el fenómeno de los 'falsos autónomos', trabajadores y trabajadoras que son obligados a darse de alta en el régimen de autónomos para que sean ellos mismos quienes corran con el coste de la cuota de Seguridad Social. La precariedad laboral se complementa con la existencia de falsos contratos formativos, en los que contratos en prácticas como becarios/as cubren puestos de trabajo habituales para ahorrarse el salario de un trabajador de cualquier categoría, como se ha podido comprobar en los restaurantes de las estrellas Michelin. Sin olvidarnos de la subcontratación y externalización a nivel del conjunto de departamentos de los servicios en sectores de hostelería y, en particular, el departamento de camareros y camareras de pisos, con el objetivo de precarizar más el empleo y no aplicar los convenios sectoriales para rebajar más aún los salarios en cerca del 40% y empeorar sus condiciones laborales.

Esta precariedad laboral origina una merma en la profesionalidad y la calidad de la oferta turística. Por lo tanto, para CCOO y UGT uno de los principales retos a abordar en el sector es la creación de empleo con calidad y derechos, basado en contratos fijos y fijos discontinuos, porque además desde el punto de vista productivo un trabajador/a bien pagado y tratado ofrece un servicio de mucha más calidad, y ello redundará en la satisfacción del turista.

Otro factor negativo es la precariedad laboral en sus distintas vertientes, que supone una pérdida de profesionalidad y que incide directamente en la calidad de la oferta turística. El bloqueo de los convenios de hostelería en el conjunto del Estado, donde hay 25 convenios sin firmar entre provinciales y autonómicos que afectan a más de 500.000 trabajadores y trabajadoras, esto perjudica, la promoción del empleo de calidad (estable y con derechos); la ganancia de poder adquisitivo de los salarios (fundamental para fortalecer el crecimiento), la formación y la eliminación de las desigualdades

CCOO y UGT abogamos hace un año por un pacto a favor de la hostelería reglada, **contra la precariedad laboral** y la economía sumergida y por la regulación, lo más homogénea posible, de las viviendas de uso turístico en el conjunto del Estado español. Para ello decíamos que el Consejo Español de Turismo (que es el órgano que reúne a todas las Administraciones –central, autonómicas, locales–, cámaras de comercio, asociaciones más representativas del sector y CCOO y UGT) podía ser el foro apropiado para debatir las líneas generales de un modelo turístico socialmente responsable. Los empresarios y empresarias han manifestado recientemente que están de acuerdo; compartimos, como no puede ser de otra manera, que se sumen a la iniciativa. Esperamos que el Gobierno central impulse un pacto en coordinación con las comunidades autónomas, en el que participen los sindicatos y las asociaciones empresariales mayoritarias del sector, en favor de la oferta reglada para hacer frente a la oferta ilegal, para que afloren este tipo de viviendas y para que se puedan comercializar de una manera ordenada; y así acabar con la competencia desleal y el intrusismo, propiciando que aflore la economía sumergida a

nivel general y, en particular, el empleo sumergido, reforzando las inspecciones turísticas y la Inspección de Trabajo.

En el año 2017 ha irrumpido con fuerza el debate sobre el modelo turístico actual las trabajadoras y los trabajadores del sector y los medios de comunicación, alertados por la preocupación de masificación en algunos destinos turísticos, lo que está produciendo un creciente sentimiento de rechazo hacia la industria turística en parte de la población, motivado por la masificación turística y la precariedad laboral que son los principales problemas que niegan los que hablan de “turismofobia”.

En ese sentido debemos reflexionar, sobre todo porque, ante la fuerte demanda que están teniendo las viviendas turísticas, habrá zonas en algunos destinos turísticos que se saturarán, y deben contemplar una moratoria para evitar el “efecto llamada”, ya que pisos que se alquilaban a vecinos de los centros históricos y zonas de litoral de muchas ciudades hoy se alquilan para viviendas turísticas, aleales o legales, porque les dan mucha más rentabilidad. Lo cierto es que la masificación alojativa se ha convertido en un goteo silencioso para acabar desplazando a la población autóctona, y altera la morfología urbana de las ciudades. Con esta situación se están perdiendo vecinos en muchos centros de las ciudades, y cada vez estamos convirtiendo éstos en parques temáticos, perdiendo autenticidad, así como nuestra cultura e idiosincrasia y el espacio de participación ciudadana para las personas que habitan estos destinos turísticos. Por lo tanto, van creciendo unos destinos turísticos más estandarizados en el conjunto del Estado.

A todo ello hay que añadirle que, en muchas ciudades, los espacios comunes están siendo sustituidos por negocios en las terrazas, en espacios públicos, como plazas o aceras. La impresión que tienen muchos muchas ciudadanas y ciudadanos es que la especulación urbanística está siendo sustituida por la especulación turística y, si algún día estalla la burbuja, pagarán los de siempre. Por lo tanto es hora de que las administraciones con competencia en materias turísticas, tanto los ayuntamientos, comunidades autónomas, como el Gobierno a nivel central, no se pongan de “perfil”, o se dediquen a hablar de las “bondades” y la riqueza y el empleo que genera la industria turística, haciendo campaña de sensibilización, pasando a la ofensiva, atacando las críticas al modelo turístico que, desde los sindicatos, no hemos compartido y hemos condenado, cuando se llevan a cabo actos de “vandalismo” contra infraestructuras turísticas. Los empresarios y el Gobierno no pueden seguir cogiendo el “rábano por las hojas” ya que se volverían a equivocar como hasta ahora. No es un problema de *marketing*, ya que en nuestra opinión debemos ir al fondo y no utilizar la “turismofobia” como un “espantapájaros”, que sacan a relucir cuando alguien critica cómo está montado el negocio turístico. Lo urgente es no perder el tiempo y ponerse a trabajar en un cambio de modelo turístico, socialmente sostenible, apostando por empleo de calidad y salario decente para sus trabajadores y trabajadoras, como llevamos muchos años reclamando desde CCOO y UGT.

Tenemos muy claro que la inmensa mayoría de los ciudadanos está a favor de la industria turística, y lo que se está pidiendo es un cambio de modelo, tanto en términos fiscales como laborales. Sería necesario fortalecer una fiscalidad que no solo repare los daños producidos por la actividad turística, sino que promueva también otras actividades que reduzcan la dependencia del turismo en ciertas áreas. Lo que no están diciendo es que hay que acabar con este modelo basado en la cantidad y no en la calidad, por lo que no podemos seguir pensando que cada año consigamos un nuevo récord, ya que no es sostenible subir cada año en más turistas. Lo que habría que hacer es aumentar las estancias, los gastos por turistas e intentar que los turistas se repartan mejor en los 12 meses del año, con el objetivo de aminorar la estacionalidad turística, para ello es imprescindible aumentar la calidad en el servicio, así como la creación de empleo de calidad y derechos, basado en contratación estable y salarios dignos, porque una persona bien pagada, reconocida y bien tratada ofrece un servicio de mucha más calidad, y ello redundará en la satisfacción de un turista, que además hay que intentar fidelizar.

Para cambiar esta realidad, debemos cambiar el contraste entre el récord en los datos turísticos de visitantes, pernoctaciones y rentabilidad, en comparación con la evolución, estabilidad, calidad y condiciones del empleo. Desde CCOO y UGT aspiramos a una apuesta y reivindicación que entendemos debería ser compartida por todos los estamentos vinculados con el sector: la de construir un modelo turístico sostenible y socialmente responsable, basado en la calidad del servicio, en el que deje de existir una “cara B” del Turismo a nivel estatal, así como en la estabilidad en el empleo, la cualificación y la formación profesional de los profesionales que lo prestan, frente a modelos cortoplacistas, centrados en la maximización del beneficio a costa de la competencia desleal y el *dumping*, las externalizaciones, el ajuste de costes laborales y el fraude de ley.

Otro de los temas que perciben los ciudadanos es que la expansión del turismo no solo contribuye muy poco al bienestar común en determinadas poblaciones, sino que además conlleva daños cada vez mayores sobre su entorno. Sobresaturación y aglomeración en el transporte y determinados espacios, incremento de los precios, expulsión hacia las periferias del vecindario de ciertas áreas turísticas que no pueden competir con las rentas del alojamiento turístico, contaminación, incremento del gasto público destinado a subvencionar sus necesidades, destrucción de territorios naturales, etc. Por lo tanto, desde CCOO y UGT creemos que es necesario apostar por políticas que apoyen el turismo socialmente responsable.

En ese sentido los sindicatos UGT y CCOO vamos a promover todas las actuaciones que estén a nuestro alcance para cambiar esta realidad para que sea posible la convivencia entre vecindario y turistas, apostando por un modelo de turismo sostenible. En este punto, a los sindicatos nos parece fundamental llevar a cabo campañas de información y una actuación inspectora para la detección y corrección en la prestación de servicios turísticos en clandestinidad y en el cumplimiento de la normativa turística.

En definitiva, UGT y CCOO abogan por un pacto a favor de la hostelería reglada, contra la precariedad laboral, economía sumergida y por la regulación, lo más homogénea posible, de las viviendas de uso turístico en el conjunto del Estado español.

Somos conscientes de que el nuevo escenario turístico del siglo XXI apuesta por un modelo de turismo sostenible, para maximizar los efectos económicos de un bien tan escaso como es el suelo, preservando el litoral, los recursos naturales y culturales sobre los que se asienta la viabilidad a largo plazo del desarrollo turístico, además de mantener elementos característicos vinculados al concepto de bienestar y seguridad europeos. La preservación de la cultura y la historia europeas debe resultar asimismo garantizada.

Uno de los retos para caracterizar al modelo turístico de esta etapa ha de ser la sostenibilidad económica, ambiental y social, con clara consideración de la capacidad de los distintos territorios.

En otro orden de cosas, UGT y CCOO hemos firmado junto con el sindicato norteamericano Unit-Here, un convenio de colaboración mutua “ Fair Hotels” (Hoteles Justos) como indicador del cumplimiento por parte de las empresas hoteleras de las obligaciones con sus trabajadores, y el respeto a la labor que desempeñamos los sindicatos en la defensa de los derechos y condiciones laborales de los mismos.

En definitiva, se hace necesaria una modernización del modelo turístico desde el convencimiento de avanzar en aspectos cualitativos y favorecer una tendencia de calidad y de excelencia del sector, que supere la idea de crecimiento como paradigma de buenos resultados en el número de visitantes.

En el ámbito de los servicios turísticos consideramos elementos clave de competitividad la necesaria y permanente formación de las personas que trabajan en la Hostelería a todos los niveles, dirigida tanto a las trabajadoras y los trabajadores en activo como a los empresarios y empresarias, así como la formación turística ocupacional, que apueste por la consolidación de la estabilidad en el empleo para las personas que trabajan en la industria turística, garantizando en todo momento el principio de igualdad y de no discriminación entre trabajadoras y trabajadores.

Por lo tanto, para las organizaciones firmantes de la declaración, uno de los principales retos que ha de afrontar la industria turística española es la apuesta por más y mejor empleo para mejorar la relación precio-calidad-servicio, para que los millones de turistas que nos visitan se vayan contentos y satisfechos; y eso sólo se puede conseguir apostando por un empleo de calidad y con derechos, basado en

contratos fijos y fijos discontinuos. Ya que la calidad turística consiste en: trabajador o trabajadora satisfecho y motivado, igual a turista satisfecho y feliz.

En definitiva, nuestro reto es hacer del Turismo un motor de nuestra economía que sirva de palanca para el cambio hacia un nuevo modelo productivo y que ponga la economía al servicio de las personas en condiciones de igualdad, derechos, bienestar y sostenibilidad ambiental.

| MADRID     |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
|------------|------------|-----------|-----------|----------------|-----------|-----------|-------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------|--------|----------------------|----------------|--------|--------|
| MES<br>AÑO | VISITANTES |           |           | PERNOCTACIONES |           |           | NÚMERO<br>ESTABL. | NÚMERO<br>HABITAC | NÚMERO<br>PLAZAS | GRADO OCUPACIÓN |          |        | PERSONAL<br>EMPLEADO | ESTANCIA MEDIA |        |        |
|            | TOTAL      | ESPAÑOL   | EXTRANJ.  | TOTAL          | ESPAÑOL   | EXTRANJ.  |                   |                   |                  | PZAS            | PZAS F/S | HABIT. |                      | TOTAL          | ESPAÑ. | EXTRA. |
| ENERO-16   | 771.205    | 461.845   | 309.360   | 1.524.387      | 803.406   | 720.981   | 1.071             | 54.364            | 105.659          | 46,29           | 51,94    | 55,73  | 13.342               | 1,98           | 1,74   | 2,33   |
| ENERO-17   | 842.216    | 483.333   | 358.883   | 1.642.421      | 811.603   | 830.818   | 1.115             | 54.880            | 106.627          | 49,38           | 55,17    | 61,31  | 13.998               | 1,95           | 1,68   | 2,32   |
| DIFERENCIA | 71.011     | 21.488    | 49.523    | 118.034        | 8.197     | 109.837   | 44                | 516               | 968              | 3,09            | 3,23     | 5,58   | 656                  | -0,03          | -0,06  | -0,02  |
| PORCENTAJE | 9,21%      | 4,65%     | 16,01%    | 7,74%          | 1,02%     | 15,23%    | 4,11%             | 0,95%             | 0,92%            | 6,68%           | 6,22%    | 10,01% | 4,92%                | -1,34%         | -3,47% | -0,67% |
| FEBRER-16  | 859.595    | 512.426   | 347.169   | 1.631.685      | 871.472   | 760.213   | 1.087             | 54.391            | 105.701          | 52,92           | 64,75    | 65,18  | 13.561               | 1,90           | 1,70   | 2,19   |
| FEBRER-17  | 885.103    | 512.863   | 372.240   | 1.643.378      | 818.617   | 824.761   | 1.102             | 54.922            | 106.834          | 54,53           | 64,06    | 69,96  | 14.277               | 1,86           | 1,60   | 2,22   |
| DIFERENCIA | 25.508     | 437       | 25.071    | 11.693         | -52.855   | 64.548    | 15                | 531               | 1.133            | 1,61            | -0,69    | 4,78   | 716                  | -0,04          | -0,10  | 0,03   |
| PORCENTAJE | 2,97%      | 0,09%     | 7,22%     | 0,72%          | -6,07%    | 8,49%     | 1,38%             | 0,98%             | 1,07%            | 3,04%           | -1,07%   | 7,33%  | 5,28%                | -2,19%         | -6,15% | 1,18%  |
| MARZO-16   | 952.572    | 520.687   | 431.885   | 1.845.546      | 908.623   | 936.923   | 1.080             | 54.210            | 105.479          | 55,80           | 65,94    | 67,08  | 13.577               | 1,94           | 1,75   | 2,17   |
| MARZO-17   | 978.980    | 524.546   | 454.434   | 1.889.415      | 879.913   | 1.009.502 | 1.135             | 55.414            | 107.677          | 56,29           | 64,30    | 71,11  | 14.510               | 1,93           | 1,68   | 2,22   |
| DIFERENCIA | 26.408     | 3.859     | 22.549    | 43.869         | -28.710   | 72.579    | 55                | 1.204             | 2.198            | 0,49            | -1,64    | 4,03   | 933                  | -0,01          | -0,07  | 0,05   |
| PORCENTAJE | 2,77%      | 0,74%     | 5,22%     | 2,38%          | -3,16%    | 7,75%     | 5,09%             | 2,22%             | 2,08%            | 0,88%           | -2,49%   | 6,01%  | 6,87%                | -0,38%         | -3,87% | 2,40%  |
| ABRIL-16   | 978.010    | 504.347   | 473.663   | 1.853.391      | 790.756   | 1.062.635 | 1.107             | 54.512            | 105.833          | 57,94           | 63,46    | 72,33  | 13.620               | 1,90           | 1,57   | 2,24   |
| ABRIL-17   | 1.059.740  | 524.874   | 534.866   | 2.186.041      | 944.163   | 1.241.878 | 1.110             | 55.354            | 107.708          | 66,73           | 75,23    | 76,98  | 14.443               | 2,06           | 1,80   | 2,32   |
| DIFERENCIA | 81.730     | 20.527    | 61.203    | 332.650        | 153.407   | 179.243   | 3                 | 842               | 1.875            | 8,79            | 11,77    | 4,65   | 823                  | 0,17           | 0,23   | 0,08   |
| PORCENTAJE | 8,36%      | 4,07%     | 12,92%    | 17,95%         | 19,40%    | 16,87%    | 0,27%             | 1,54%             | 1,77%            | 15,17%          | 18,55%   | 6,43%  | 6,04%                | 8,85%          | 14,73% | 3,49%  |
| MAYO-16    | 1.069.689  | 552.365   | 517.324   | 2.017.488      | 867.609   | 1.148.879 | 1.107             | 54.487            | 105.784          | 60,90           | 70,98    | 75,75  | 13.913               | 1,89           | 1,57   | 2,22   |
| MAYO-17    | 1.087.403  | 538.653   | 548.750   | 2.156.521      | 908.342   | 1.248.179 | 1.111             | 55.563            | 108.138          | 63,73           | 72,77    | 78,20  | 14.913               | 1,98           | 1,69   | 2,27   |
| DIFERENCIA | 17.714     | -13.712   | 31.426    | 139.033        | 40.733    | 98.300    | 4                 | 1.076             | 2.354            | 2,83            | 1,79     | 2,45   | 1.000                | 0,10           | 0,12   | 0,05   |
| PORCENTAJE | 1,66%      | -2,48%    | 6,07%     | 6,89%          | 4,69%     | 8,55%     | 0,36%             | 1,97%             | 2,23%            | 4,65%           | 2,52%    | 3,23%  | 7,19%                | 5,15%          | 7,36%  | 2,33%  |
| JUNIO-16   | 1.037.175  | 546.344   | 490.831   | 1.938.550      | 854.091   | 1.084.459 | 1.092             | 54.340            | 105.524          | 60,47           | 68,55    | 75,70  | 13.654               | 1,87           | 1,56   | 2,21   |
| JUNIO-17   | 1.051.631  | 522.756   | 528.875   | 2.097.968      | 892.479   | 1.205.489 | 1.088             | 54.988            | 107.133          | 64,50           | 71,00    | 79,15  | 14.655               | 1,99           | 1,71   | 2,28   |
| DIFERENCIA | 14.456     | -23.588   | 38.044    | 159.418        | 38.388    | 121.030   | -4                | 648               | 1.609            | 4,03            | 2,45     | 3,45   | 1.001                | 0,13           | 0,14   | 0,07   |
| PORCENTAJE | 1,39%      | -4,32%    | 7,75%     | 8,22%          | 4,49%     | 11,16%    | -0,37%            | 1,19%             | 1,52%            | 6,66%           | 3,57%    | 4,56%  | 7,33%                | 6,74%          | 9,21%  | 3,16%  |
| JULIO-16   | 969.116    | 502.468   | 466.648   | 1.893.521      | 841.845   | 1.051.676 | 1.060             | 53.569            | 104.450          | 57,77           | 61,73    | 64,79  | 13.600               | 1,95           | 1,68   | 2,25   |
| JULIO-17   | 1.028.587  | 494.547   | 534.040   | 2.070.717      | 828.399   | 1.242.318 | 1.055             | 54.418            | 106.498          | 61,82           | 66,73    | 69,75  | 14.615               | 2,01           | 1,68   | 2,33   |
| DIFERENCIA | 59.471     | -7.921    | 67.392    | 177.196        | -13.446   | 190.642   | -5                | 849               | 2.048            | 4,05            | 5,00     | 4,96   | 1.015                | 0,06           | -0,00  | 0,07   |
| PORCENTAJE | 6,14%      | -1,58%    | 14,44%    | 9,36%          | -1,60%    | 18,13%    | -0,47%            | 1,58%             | 1,96%            | 7,01%           | 8,10%    | 7,66%  | 7,46%                | 3,04%          | -0,02% | 3,22%  |
| AGOSTO-16  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| AGOSTO-17  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DIFERENCIA |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| PORCENTAJE |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| SEPTIEM-16 |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| SEPTIEM-17 |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DIFERENCIA |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| PORCENTAJE |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| OCTUBR-16  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| OCTUBR-17  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DIFERENCIA |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| PORCENTAJE |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| NOVIEM-16  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| NOVIEM-17  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DIFERENCIA |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| PORCENTAJE |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DICIEM-16  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DICIEM-17  |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| DIFERENCIA |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| PORCENTAJE |            |           |           |                |           |           |                   |                   |                  |                 |          |        |                      |                |        |        |
| TOTAL 2016 | 6.637.362  | 3.600.482 | 3.036.880 | 12.704.568     | 5.937.802 | 6.766.766 | 1.086             | 54.268            | 105.490          | 56,01           | 63,91    | 68,08  | 13.610               | 1,91           | 1,65   | 2,23   |
| TOTAL 2017 | 6.933.660  | 3.601.572 | 3.332.088 | 13.686.461     | 6.083.516 | 7.602.945 | 1.102             | 55.077            | 107.231          | 59,57           | 67,04    | 72,35  | 14.487               | 1,97           | 1,69   | 2,28   |
| DIFERENCIA | 296.298    | 1.090     | 295.208   | 981.893        | 145.714   | 836.179   | 16                | 809               | 1.741            | 3,56            | 3,13     | 4,27   | 878                  | 0,06           | 0,04   | 0,05   |
| PORCENTAJE | 4,46%      | 0,03%     | 9,72%     | 7,73%          | 2,45%     | 12,36%    | 1,47%             | 1,49%             | 1,65%            | 6,35%           | 4,90%    | 6,27%  | 6,45%                | 3,13%          | 2,42%  | 2,40%  |

| M<br>E<br>S | INDICADORES DE RENTABILIDAD |        |        |        |        |       |        |        |
|-------------|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
|             | ADR                         |        |        |        | RevPar |       |        |        |
|             | 2016                        | 2017   | DIFER. | %      | 2016   | 2017  | DIFER. | %      |
| ENERO       | 75,93                       | 79,55  | 3,62   | 4,77%  | 42,69  | 49,16 | 6,47   | 15,16% |
| FEBRE       | 78,57                       | 80,88  | 2,31   | 2,94%  | 51,09  | 56,54 | 5,45   | 10,67% |
| MARZO       | 79,20                       | 81,34  | 2,14   | 2,70%  | 53,58  | 57,14 | 3,56   | 6,64%  |
| ABRIL       | 80,97                       | 89,86  | 8,89   | 10,98% | 57,91  | 69,38 | 11,47  | 19,81% |
| MAYO        | 85,79                       | 94,29  | 8,50   | 9,91%  | 64,97  | 73,40 | 8,43   | 12,98% |
| JUNIO       | 81,94                       | 101,55 | 19,61  | 23,93% | 61,76  | 81,00 | 19,24  | 31,15% |
| JULIO       | 76,32                       | 81,91  | 5,59   | 7,32%  | 49,65  | 57,85 | 8,20   | 16,52% |
| AGOST.      |                             |        |        |        |        |       |        |        |
| SEPTIE.     |                             |        |        |        |        |       |        |        |
| OCTUB.      |                             |        |        |        |        |       |        |        |
| NOVIE.      |                             |        |        |        |        |       |        |        |
| DICIEM.     |                             |        |        |        |        |       |        |        |
| MEDIA       | 79,82                       | 87,05  | 7,24   | 9,07%  | 54,52  | 63,50 | 8,97   | 16,46% |