

Análisis de las agencias de viaje desde la perspectiva jurídico-laboral

Ana Domínguez Morales

Universidad de Sevilla

Departamento de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social <https://dx.doi.org/10.5209/crla.94740>

Recibido: 29/02/2024 • Aceptado: 11/10/2025 • Publicado en línea: 23/12/2025

Resumen: El turismo, motor económico clave en España, impacta directamente en el empleo. Este trabajo analiza la realidad jurídico-laboral de las agencias de viajes, abordando las condiciones de contratación, empleo y conflictos interpretativos surgidos, incluyendo los derivados de la aplicación de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE) durante la pandemia. En este contexto, se activó por primera vez el Mecanismo RED de flexibilidad y estabilización del empleo, cuyo balance ha resultado positivo según los datos disponibles, pese a no haberse realizado aún una evaluación institucional formal.

Palabras clave: turismo, agencias de viajes, convenio colectivo sectorial, ERTE, Mecanismo Red.

ENG Analysis of travel agencies from the legal and labor perspective

Abstract: Tourism, a key economic driver in Spain, has a direct impact on employment. This paper analyzes the legal and labor reality of travel agencies, addressing hiring and employment conditions as well as interpretative conflicts that have arisen, including those stemming from the implementation of furlough schemes (ERTES) during the pandemic. In this context, the RED Mechanism for employment flexibility and stabilization was activated for the first time, with a positive outcome according to available data, despite the lack of a formal institutional evaluation.

Keywords: tourism, travel agencies, sectoral collective agreement, ERTE, Red Mechanism.

Sumario: 1. Aspectos metodológicos. 2.El sector turístico y sus efectos sobre el empleo. 3. Relaciones laborales en el marco de las agencias de viajes. 3.1. La configuración jurídica de las agencias de viajes. 3.2. El empleo y las condiciones laborales: el convenio sectorial de las agencias de viajes. 3.2.1. Ámbito funcional y clasificación profesional. 3.2.2. Contratación y condiciones de trabajo. 3.2.3. El reconocimiento de los derechos colectivos y su efectividad. 4.La situación del sector de agencias de viajes en el escenario de recesión económica. 4.1. El impacto de la pandemia sobre el sector de las agencias de viajes. 4.2. Activación del Mecanismo RED de flexibilidad y estabilización del empleo. 5. Conclusiones. 6. Bibliografía.

Cómo citar: Domínguez Morales, A. Análisis de las agencias de viaje desde la perspectiva jurídico-laboral, *Cuadernos de Relaciones Laborales*, avance en línea, 1-20, <https://dx.doi.org/10.5209/crla.94740>

1. Aspectos metodológicos

El presente estudio trata de ofrecer un análisis sobre la realidad jurídico laboral de un subsector de la actividad concreto, el de las agencias de viaje. Para ello, resulta indispensable la determinación del régimen jurídico de las relaciones laborales que encontramos en esta área de actividad productiva, tanto desde el punto de vista normativo como jurisprudencial, en tanto a través de este último enfoque

se alcanza una interpretación y armonización complementaria de las normas aplicables en caso de conflicto entre las partes. A mayor abundamiento, dado que en los últimos años las agencias de viaje se han visto obligadas a acudir a mecanismos de flexibilidad interna –ERTES Covid y Mecanismo RED–, se han analizado las fuentes de datos disponibles sobre el número de trabajadores afectados por esta situación suspensiva o de reducción de contratos, teniendo en cuenta, además, el tamaño de las empresas afectadas y cómo ello puede influir en términos de representación de los trabajadores. que son los sujetos facultados para controlar el buen uso de los instrumentos legales de los que dispone el empresario para la organización de la actividad productiva.

2. El sector turístico y sus efectos sobre el empleo

El turismo constituye una de las principales fuentes de riqueza en muchos países, dado que no solo tiene un impacto directo e indirecto en las economías de los mismos, sino también en el empleo (Tottino, 2015: 120-121). Se trata de un sector cuya expansión ha ido de la mano de la revolución tecnológica, lo que permite un mundo más interconectado y culturalmente avanzado, pero que también requiere de cortapisas y límites. Estos provienen, en gran parte, de las medidas tanto internas como internacionales relativas a aspectos como la protección y equilibrio de la competencia, la garantía de los derechos de los consumidores o las exigencias que marcan las nuevas políticas verdes. A esto último dedica sus esfuerzos ONU Turismo, el organismo de Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, contribuyendo con ello a la reducción de la pobreza y el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible¹; o la Unión Europea, mediante la Agencia Europea del Medio Ambiente².

El sector turístico está conformado por una pluralidad de actividades que, interrelacionadas entre sí, brindan unos servicios a la ciudadanía nacional y extranjera de alta demanda. Hostelería, transporte de viajeros, espectáculos artísticos, guías turísticos u organización parcial o integral de viajes a través de agencias son algunas ellas. La configuración del sector requiere, como resulta evidente, de una amplia y muy variada cobertura profesional, desde operadores turísticos, hasta pilotos, informáticos, traductores, expertos en arte o personal administrativo. La amplia amalgama de subsectores que conforma el turismo nos impide entrar a valorar la situación jurídico-laboral de todos ellos, por lo que nos limitaremos al estudio de uno de los que más cambios han venido experimentando en los últimos años, el de las agencias de viajes. A ello vamos a prestar especial atención en las páginas de siguen, no sin antes advertir ciertas notas de aplicación general en lo que respecta al terreno de las relaciones laborales dentro del sector turístico en el plano interno.

El turismo constituye una de las áreas de la actividad productiva más potentes de nuestro país en cuanto a las cifras económicas que maneja y, al mismo tiempo, uno de los sectores que más inestabilidad laboral y empleo sumergido ha experimentado en algunas de las actividades que se incluyen. En hostelería, por ejemplo, confluyen la alta rotación con las relaciones laborales informales, estas son, las no declaradas o parcialmente declaradas. La anterior afirmación constituye uno de los principales retos que acometer, en aras al fomento un empleo estable, con menor estacionalidad y más calidad cuanto a las condiciones de trabajo, pasando por el fortalecimiento de las capacidades a través de la formación³.

¹ Fuente: <https://www.unwto.org/es>.

² Fuente: <https://www.eea.europa.eu/es>.

³ En este sentido, “Resultados del Encuentro Mundial de Expertos en Turismo Cultural de los Miembros Afiliados de la OMT Madrid (España)”, celebrado los días 1-2 de diciembre de 2022, World Tourist Organization (UNWTO), 2023, p. 30.

No obstante lo anterior, los últimos datos de la Encuesta de Población Activa (EPA en adelante) revelan notables mejoras en el sector turístico que cuenta con cerca de 3 millones de trabajadores ocupados, lo que constituye en estos momentos el 12,8% del empleo total en España, una cifra nada desdeñable. Casi el 83,5% del empleo viene a ser protagonizado por asalariados, de los cuales el 85,3% responden a la contratación indefinida, frente al empleo temporal situado en poco más del 14%⁴. Estos datos ponen de manifiesto la mejora del sector después de la sacudida que sufrió con la pandemia derivada del Covid-19 y las posteriores restricciones a la movilidad a nivel mundial, ligado al incremento de las cifras de negocio que maneja el turismo que se ha robustecido en los años postpandemia, suponiendo a cierre de 2023 un 12,3% del PIB nacional⁵.

3. Relaciones laborales en el marco de las agencias de viajes

3.1. La configuración jurídica de las agencias de viajes

Las agencias de viajes se venían regulando, a nivel estatal, por el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo⁶ y la OM de 9 de agosto, norma que fue posteriormente derogada, al ser el turismo materia transferida a las Comunidades Autónomas⁷ (Fernández, 2017: 29-30). Una de las primeras en acometer la reforma oportuna para incluir a las agencias en el marco de la normativa general sobre turismo fue Andalucía –que ya contaba con un Decreto sobre agencias de viajes desde 2002– incluyendo a aquellas entre las empresas que proporcionan servicios de intermediación turística, consistentes en la organización o comercialización de viajes combinados⁸. Estos son los que ofrecen, al menos, dos de los siguientes servicios: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos que constituyan una parte significativa del viaje. No obstante, se deben tener en cuenta otras normas estatales con aplicación en esta materia (Montañes, 2024:176), de transposición de normativa europea como la Directiva 2015/2302, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados⁹. Entre otras cuestiones, dicha norma provocó la modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en lo que se refiere a la exigencia de constitución de una garantía a las empresas que organicen viajes combinados.

Las agencias de viajes, agrupadas en mayoristas, minoristas y mixtas (Pérez, 2017:4250), pueden ser físicas o virtuales, estas son, las que operan a través de plataformas, como son eDreams o Expedia, que es considerada como la primera agencia de viajes online del mundo. Y es que, en los últimos tiempos, han proliferado estas organizaciones comercializadoras e intermediadoras turísticas a través de medios electrónicos conocidas como OTAs –*Online Travel Agency*–. Estas

⁴ Empleo en turismo. EPA. Primer trimestre de 2025. Fuente: explotación de datos de EPA (INE) por Turespaña (<https://www.tourspain.es/es-es/estadísticas-y-conocimiento-turístico>).

⁵ Instituto Nacional de Estadística. Cuenta satélite del turismo de España. Año 2023. Actualizada el 5 de junio de 2025.

⁶ Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo por el que se regulaba el ejercicio de las actividades propias de las agencias de Viajes.

⁷ Real Decreto 39/2010, de 15 de enero por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio.

⁸ Decreto 301/2002, de 17 de diciembre, de agencias de viajes y Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía. El título competencial de las mismas se sitúa en el artículo 148.1. 18ª de la Constitución, por el que se atribuye la competencia exclusiva a las Comunidades Autónomas en materia de promoción y ordenación del turismo. En la actualidad, la regulación específica se encuentra en el Decreto 114/2023, de 23 de mayo, por el que se regulan las empresas de intermediación turística que organicen o comercialicen viajes combinados y las empresas que faciliten servicios de viaje vinculados en Andalucía.

⁹ (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo.

agencias de viajes en modalidad online¹⁰, prestan servicios reservados a las agencias de viajes o centrales de reserva debidamente habilitadas (Oteros, 2021: 524). Su mayor baza es que ofrecen una gama de opciones y recomendaciones personalizadas a los usuarios convirtiéndolas en herramientas que satisfacen las expectativas de los viajeros modernos (Val Palao, 2024).

Más discutido es si en este concepto se incluyen las que se dedican únicamente a la intermediación electrónica de servicios turísticos que no gestionen viajes combinados o paquetes dinámicos, como es el caso de Booking, que presta, según una parte de la doctrina, servicios de intermediación de la sociedad de la información (Oteros, 2021:525-526). Se trata, en definitiva, de una modalidad de prestación de servicios expuesta a la problemática del trabajo prestado a través de las plataformas digitales. Recordemos que, en España, no contaremos con una regulación completa sobre este asunto hasta que se produzca la transposición de la Directiva (UE) 2024/2831, sobre trabajo en plataformas, lo que deberá producirse antes del 2 de diciembre de 2026. Por el momento, la norma interna solo se confiere presunción de laboralidad al trabajo prestado a través de las plataformas de reparto¹¹. En cambio, la europea amplía el ámbito subjetivo de la presunción de laboralidad del trabajo en plataformas extendiéndose a todas las que presen servicios por medios electrónicos a petición de un destinatario del servicio que implica la utilización de sistemas automatizados de seguimiento o de toma de decisiones.

Esta presunción ha de extenderse, naturalmente, al trabajo prestado por agencias de viajes que operan a través de plataformas o sitios web. A los trabajadores directos de tales OTAs, quienes gestionan la reserva de viajes o la propia plataforma, se han de garantizar los derechos laborales, reconocidos también en el convenio colectivo aplicable. Pero también a quienes de forma indirecta participen o colaboren en la prestación de servicios ofrecidos por estas agencias como guías turísticas, experiencias personalizadas o grupales, entre otras. Asimismo, deberán vigilar el cumplimiento de la normativa cuando estas actividades estén subcontratadas o dispongan de intermediarios, habida cuenta de que se podrá generar responsabilidad solidaria, en su caso. Asimismo, habrán de cumplir con la obligación de transparencia algorítmica en caso de su uso para el control o gestión de las condiciones de sus empleados. Naturalmente, la jurisprudencia será la encargada, en cualquier caso, de abordar la cuestión relativa a la naturaleza del vínculo entre el prestador de servicios y la OTA, a través del estudio de indicios de elementos de laboralidad en ella en tanto no sea traspuesta al ordenamiento interno la Directiva mencionada que exige el mismo tratamiento a todas las relaciones jurídicas que rijan entre plataformas digitales y trabajadores de plataformas (Cruz, 2023).

El auge de las OTAs no ha provocado la pérdida o desaparición masiva de las agencias de viaje físicas. Eso sí, han debido sufrir un proceso de remodelación para adecuarse a la demanda de servicios de los usuarios, más habituados hoy a la gestión de sus viajes vía telemática (Montañes:175). Sin embargo, muchos de estos usuarios siguen precisando de la atención física que proporcionan estas agencias, siendo este el elemento mejor valorado por los consumidores¹². En este contexto de proliferación de agencias online y de la propia digitalización de las que ofrecen sucursales físicas a los usuarios, viene advirtiéndose desde tiempo atrás que el impacto de las nuevas tecnologías en esta área produce la “canibalización del servicio” prestado por los agentes de viajes, esto es, la percepción de que la continuidad en su puesto de trabajo peligra –como en el

¹⁰ El término “puntos de venta” que empleaba la norma andaluza de 2002 para referirse a agencias de viajes que operaran únicamente mediante la sociedad de la información ha sido corregida por la de “agencias de viajes online” por la DT única del Decreto 114/2023, de 23 de mayo.

¹¹ DA 23ª ET.

¹² Así lo pone de manifiesto la UNAV (Unión Nacional de Agencias de Viajes) en su Newsletter nº 79, mayo de 2025. Accesible en: https://www.unav.ws/newsletter.shtm?utm_source=chatgpt.com.

caso de la introducción de *chatbots* que sustituyen a veces a los agentes de viajes (Pacheco, 2023:27; Gil,2022)— o, al menos, se produzca una alteración de sus funciones (Díaz et al., 2014). A esta preocupación se suma la irrupción y el asentamiento del consumo colaborativo que afecta precisamente a la actividad de las agencias de viajes (Rodríguez, 2019: 4). Sea como fuere, es un contexto, el digital, que se encuentra ya integrado en el desarrollo de la actividad turística y con el que se debe convivir, si es que no se convierte en imperante, en la medida en que se constata que, dentro de las actividades de comercio electrónico, las de agencias de viajes y operadores turísticos fueron las que consiguieron mayores ingresos en nuestro país en los últimos años¹³.

3.2. El empleo y las condiciones laborales: el convenio sectorial de las agencias de viajes

El empleo desarrollado en las agencias de viaje se regula a través de la normativa estatal laboral, en particular, el Estatuto de los Trabajadores (ET en adelante). Ninguno de los supuestos de exclusión de este resulta aplicable —con las matizaciones que realizaremos más adelante sobre los guías turísticos—, ni tampoco se formalizan en este terreno relaciones laborales de carácter especial. Es decir, no existe una norma específica que regule las relaciones de trabajo en el sector turístico en general, ni en el subsector de las agencias de viaje en particular. Es por ello por lo que, al margen de la normativa común, es preciso analizar lo previsto en la negociación colectiva que rige en este subsector de la actividad¹⁴. Nos centraremos en el convenio colectivo sectorial estatal de agencias de viajes, sin que sea posible en estos momentos entrar a valorar los de nivel inferior.

Se trata de un marco de referencia para el sector desde 1981, habiéndose adoptado los sucesivos pactos por los sindicatos más representativos a nivel estatal —CC.OO. y UGT— y por las asociaciones empresariales del sector —el ahora vigente por la Confederación Española de Agencias de Viajes (CEAV)— aunque no siempre ha sido una cuestión pacífica quiénes fueran los sujetos legitimados para la adopción de este convenio en representación de la patronal¹⁵.

3.2.1. Ámbito funcional y clasificación profesional

Dicho pacto se aplica a las empresas dedicadas a la preparación, contratación, venta o explotación de viajes en general por cualquier medio, incluidos los informáticos o telefónicos, dentro del territorio del Estado español. En cambio, no se encuentran dentro del ámbito de aplicación del convenio aquellas empresas turísticas que, además de llevar a cabo actividades propias de las agencias de viajes, se dediquen a otras —como en un supuesto particular, la venta de artículos de regalo y artesanía—, pues solo tendrá la consideración de agencia de viajes la que tenga el título o licencia correspondiente¹⁶; como tampoco lo serán las que se dediquen solo de forma residual a las

¹³ 7.9% de la facturación total en el cuarto cuatrimestre de 2024, últimos datos disponibles. Fuente: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. <https://www.cnmc.es/prensa/datos-comercio-electronico-4T-20250703>.

¹⁴ Resolución de 23 de agosto de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el convenio colectivo estatal del sector de Agencias de Viajes.

¹⁵ En 2016 fue impugnado el convenio colectivo para los años 2016-2018 por FETAVE, antes integrada en CEAV, por no haber podido formar parte de la comisión negociadora, pretensión denegada al no considerarse como integrantes de la asociación empresarial las empresas que se limitaron a otorgar su representación para esa específica negociación, pero que en realidad no están asociadas a ella. STS798/2018 de 19 de julio (RJ\2018\4362).

¹⁶ SSTSJ Andalucía 1112/2007 de 11 abril (JUR\2008\26760) y 1827/2007 de 27 junio (JUR\2008\25167).

actividades de agencia de viajes, cuando la actividad real y principal se encuentre perfectamente definida y sea otra u otras diferentes¹⁷.

De todas las profesiones que se enmarcan en el ámbito de las agencias de viajes, los órganos judiciales, en ocasiones, han debido entrar a discernir acerca de la laboralidad de la actividad prestada por guías turísticos, quienes se encuentran afectados por el convenio siempre que exista un vínculo laboral. Y es que se trata, la prestación de servicios de información turística, de una de las catalogadas como profesiones libres¹⁸. Por ello, la relación entre el informador y la persona que solicita sus servicios –la agencia de viajes– puede tratarse también de un arrendamiento de servicios cuando el guía turístico trabajara por cuenta propia. Sin embargo, en la jurisprudencia quedó claro que la reglamentación de referencia no tenía carácter decisorio sobre el vínculo contractual en la medida en que no es la función desempeñada la que determina la naturaleza de la relación contractual, sino el modo en que esa función se ejecuta, de manera que también cabe prestar servicios de guía turístico en régimen de laboralidad. Lo anterior puede derivar del sometimiento del guía a “los programas y órdenes concretas o implícitas” por parte de la agencia de viajes, de tal modo que la nota determinante de la calificación laboral de la relación es que se ejecuta “dentro del ámbito de organización y dirección de la empleadora”¹⁹. Es necesario, por tanto, un examen casuístico para determinar si la actividad profesional de que se trate se ha desarrollado en régimen libre o de dependencia.

En otro de los supuestos analizados a nivel judicial, los informadores turísticos habían contratado sus servicios con las agencias de viajes a través de la “Asociación Profesional de Informadores Turísticos”, donde se les indicaba la agencia a la que habían de acudir para desempeñar su actividad, que es la que determina los monumentos a visitar, hoteles donde deben parar y restaurantes a los que han de acudir, percibiendo sus honorarios por servicios prestados de la referida “asociación”, que a su vez los cobra de la agencia que solicitó los servicios, teniendo estos profesionales plena libertad para aceptar o rechazar el trabajo, o para trabajar o no con una determinada agencia. El trabajador involucrado en el conflicto prestó servicios para varias agencias, con cierta habitualidad, pero ni recibía su salario directamente de las mismas ni estuvo sujeto a disciplina y organización, ni se fijaba una jornada determinada, de lo que se dedujo la ausencia de laboralidad en la prestación²⁰. No estamos ante un vínculo laboral, cuando el guía tiene concertada cierta “disponibilidad”, sin existir plena capacidad organizativa ni disciplinaria por parte de la agencia²¹. *Sensu contrario*, sí se genera el vínculo laboral cuando el trabajo se presta en régimen de exclusividad para la empresa dentro del ámbito y organización de la misma, siguiendo sus instrucciones en el servicio a los clientes, tanto en cuanto a la ruta a seguir, como resolviendo las incidencias que pudieran plantearse, al igual que los demás guías; no se desvirtúa el carácter laboral de la relación por el hecho de estar los trabajadores implicados adscritos a un colegio profesional, ni afiliados al RETA, ni el que perciban su remuneración por tarifas fijados por la empresa con IVA. La circunstancia de que algunos días del año, pudiera uno de los trabajadores ser sustituido en el trabajo, lo que no era habitual, es intrascendente al ser sustituido por otros de la misma empresa²².

¹⁷ En concreto, a las de paquetería, mensajería y envío de dinero, por lo que no se justifica la aplicación conjunta en la misma empresa de dos convenios, el de Pymes para la actividad principal, y el de agencias de viajes para la actora que lleva a cabo una actividad compartida. STSJ Islas Canarias 947/2018 de 23 septiembre JUR\2019\130260.

¹⁸ Ya dese de la OM de 31 de enero de 1964. En la actualidad, es necesario obtener una cualificación profesional desarrollada por el Anexo I del Real Decreto 149/2022, de 22 de febrero, por el que se actualizan determinadas cualificaciones profesionales de las familias profesionales Actividades Físicas y Deportivas, Agraria, Energía y Agua, y Hostelería y Turismo, recogidas en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

¹⁹ STS de 2 noviembre 1983 (RJ 1983\5564).

²⁰ STSJ Andalucía 1540/1996 de 23 noviembre (AS\1996\4519).

²¹ STSJ Islas Baleares 518/2005 de 3 octubre (AS\2006\568, ECLI:ES:TSJBAL:2005:1428).

²² STSJ Madrid 617/2008 de 21 julio (AS\2008\2476, 1540/1996).

La misma decisión se aplica, si la prestación de servicios durante la mayoría de los días del año, siempre para la misma empresa, con permanente disponibilidad para ella, realizando los itinerarios y paradas predeterminados y cumpliendo los horarios marcados²³. A mayor abundamiento, resulta relevante que no exista asunción de riesgo empresarial alguno por parte del trabajador afectado que traslada su trabajo a la agencia demandada quien asume la obligación de retribuir dichos servicios mediante el abono de la factura girada mensualmente en importe idéntico, ocupándose el guía turístico de la gestión necesaria para que funcionase la actividad realizada por la empresa sin hacer uso de materiales ni infraestructuras propias²⁴. Incluso a veces, se ha intentado camuflar la existencia de la relación laboral bajo el perfil del TRADE, siendo constatada su falsedad en la medida en que la organización productiva era ajena, la jornada fijada por la agencia, incluyendo vacaciones, trasluciendo de ello las notas de ajenidad y dependencia²⁵.

Una vez delimitadas las actividades a realizar en el marco de este tipo de empresas turísticas, debemos dar a conocer someramente qué puestos de trabajo pueden ser cubiertos en ellas. A este respecto, la clasificación profesional prevista en el convenio de referencia distingue entre tres grupos profesionales. En primer lugar, el de técnicos gestores, a quienes se requieren titulaciones superiores y medias en el nivel de acceso, comprendiendo trabajos de dirección de carácter central. En segundo lugar, el de agentes de viajes y administración, quienes llevan a cabo las tareas de atención al cliente, oficina, labores administrativas, contables, comerciales y otras análogas desarrollando estas en los ámbitos emisor, puntos de venta, receptivo, guías turísticos o asistentes de grupos turísticos—en los dos últimos casos, siempre que haya relación laboral—. Dada la variedad de tareas a desempeñar se opta por delimitar dos parcelas de actividad: la de agentes de viaje, por un lado y la de administración general, por otro. Por último, se subdividen en dos subgrupos, siendo el primero el de mando y el segundo de ejecución y supervisión; el tercer grupo lo conforman los servicios generales, que comprende a quienes realizan servicios auxiliares no mencionados anteriormente, desarrollando tareas como la de telefonista, recepcionista —con idiomas extranjeros, taquimecanógrafo, conductores, ordenanzas, conserjes, mozos o limpieza. A los dos últimos grupos no se les exige titulación de grado superior o medio, como al primero, sino simplemente básica en el nivel de acceso, exigencia que va en la línea de la literatura académica tradicional que ha situado al sector turístico en el ámbito de los mercados secundarios de trabajo. Sin embargo, no cabe duda de que la sociedad actual se encuentra mejor y más preparada, no solo en un ámbito educativo o profesional particular, sino también en herramientas tecnológicas y lingüísticas, sumamente necesarias para el trabajo en una agencia de viajes. Lo anterior, sumado a las competencias “intangibles” como las de tipo emocional en el trato con el cliente (Korczynski, 2005) favorecen, sin duda, la calidad del servicio a prestar, pero no siempre encuentran recompensa o parangón en las condiciones de contratación y de trabajo propiamente dicho (Marrero et al., 2016:144). Esta preocupación por el desarrollo formativo de su personal se evidencia en el propio convenio, en el que los puestos anteriormente descritos se distribuyen en 10 niveles, constituyendo las claves del sistema de ascenso la permanencia en cada nivel junto con la evaluación del desempeño. En esta se tiene en cuenta la acreditación de formación media o superior que debe ofertar la empresa con medios propios o externos, a través de los programas formativos, aprobados de manera conjunta por patronales y organizaciones sindicales en el seno de la Comisión Mixta Paritaria. En su seno se

²³ STS de 10 de abril de 1995 (RJ\1995\3040, ECLI:ES:TS:1995:7621) y en la misma línea STSJ de Canarias 1129/1999 de 27 de diciembre (AS\1999\4575, ECLI:ES:TSJICAN:1999:4320).

²⁴ STSJ Madrid 843/2018 de 12 septiembre (JUR\2018\324240, ECLI:ES:TSJM:2018:10077). En la misma línea, STSJ Madrid 516/2021 de 28 mayo (JUR\2021\250678, ECLI:ES:TSJM:2021:5223).

²⁵ TSJ Islas Canarias 1/2018 de 4 enero (AS\2019\808, ECLI:ES:TSJICAN:2018:2082).

acordarán cuáles sean aquellas materias formativas que, según los niveles, sean necesarias²⁶. En cualquier caso, para que tenga lugar la promoción profesional, se pone el foco en la evaluación del desempeño en el plazo establecido en el convenio –30 días naturales desde que se presenta la solicitud– cuya ausencia no tiene un efecto positivo automático sobre la solicitud de ascenso²⁷.

3.2.2. Contratación y condiciones de trabajo

Los datos de la EPA y las encuestas sobre afiliación de la Seguridad Social ponen de manifiesto que en el subsector de las agencias de viaje destaca un número elevado de contratos indefinidos. En particular, tras la reforma laboral introducida en 2021, se ha producido un importante repunte de contratación fija discontinua y correlativo descenso del empleo temporal en las actividades de agencias de viajes, operadores turísticos y servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos²⁸. Las propias agencias manifiestan que esperan incrementar la plantilla para 2025, si bien se manifiestan dificultades para encontrar personal cualificado²⁹.

Sobre el modelo de contratación, el convenio sectorial parte del reconocimiento de las diferentes modalidades presentes en las normas legales, pasando, a continuación, a concretar y adaptar a las circunstancias del subsector algunas de ellas³⁰. Se refiere, en primer lugar, al contrato por circunstancias de la producción, remitiéndose a su regulación estatutaria –art. 15 ET–, pero ampliando su duración máxima legalmente prevista en 6 meses. Así, dependiendo del volumen de empleo fijo de la agencia de viajes, este tipo de contrato podrá verse ampliado entre 9 y 12 meses –cuando aquel suponga el 75% y 85% respectivamente–. De lo contrario, la duración no podrá sobrepasar la legalmente fijada³¹.

A continuación, se centra en el contrato fijo-discontinuo³², modalidad que, como se ha manifestado anteriormente, ha experimentado una importante subida en su uso en este sector de actividad. De la regulación convencional sobre este tipo de contrato destaca la opción por su celebración a tiempo parcial, supuesto introducido en la reforma laboral de 2021 y que, en puridad, puede ser previsto por la norma convencional cuando las peculiaridades de la actividad del sector así lo justifiquen, sin que a este respecto se incluya en la norma convencional razonamiento alguno para su previsión, limitándose a fijar una jornada mínima diaria de 4 horas, o 20 semanales.

En cuanto al llamamiento, este depende de la actividad a desarrollar por el trabajador fijo discontinuo. Si se trata de actividades de temporada, se ha de producir con un preaviso de 15 días naturales que ha de ser comunicado también a la representación legal de los trabajadores desde que la empresa conozca el inicio de la actividad. Para los restantes supuestos –se refiere a los que requieren una prestación intermitente en periodos de ejecución ciertos–, será de 7 días naturales.

²⁶ Arts. 10 y 11 del convenio colectivo.

²⁷ STS 532/2021 de 14 mayo (RJ\2021\2464, ECLI:ES:TS:2021:2072).

²⁸ A modo de ejemplo, 2018 cerró, en valores medios, con 46.340,29 afiliados en el Régimen General en actividades con CNAE 79, 36.243,77 personas tenían contratos indefinidos (a tiempo completo o parcial), 739,19 personas fijas discontinuas y 9.357,35 tenían contratos temporales. En junio de 2025, de los 51.906,95 afiliados al Régimen General en valores medios, 44.690,57 lo son por tiempo indefinido (a tiempo completo o parcial), 4.952,38 fijos discontinuos y 1.599,15 son temporales (a tiempo completo o parcial). Fuente: https://w6.seg-social.es/PXWeb/pxweb/es/Afiliados%20en%20alta%20laboral/Afiliados%20en%20alta%20laboral__Afiliados%20Medios/.

²⁹ “Hábitos y comportamientos del turista nacional. Invierno 2024”. Informe Observatorio Nacional del Turismo Emisor (ObservaTUR), 2024, p. 14.

³⁰ Art. 15 CC agencias de viajes.

³¹ Art. 14.2 del convenio colectivo.

³² Art. 14.3 del convenio colectivo.

Esta es una diferenciación coherente con la naturaleza más flexible de las actividades estacionales o de temporada que aquellas que se repiten de una forma preestablecida. En cualquier caso, consideramos que el plazo es adecuado y, en particular el primer supuesto, muy superior si lo comparamos con otras normas convencionales, algunas de las cuales fijan plazos muy breves que en alguna ocasión ha sido declarado nulo³³. Finalmente, se prevé el modo en que debe producirse que será a través de medios que dejen constancia de su notificación tales como correo postal certificado, correo electrónico con confirmación de recepción, etc. Dada la amplitud de los términos empleados, podría pensarse en otros medios electrónicos como las redes sociales o el WhatsApp³⁴.

El convenio presume no efectuado el llamamiento en diferentes circunstancias. En primer lugar, si han transcurrido 20 días naturales desde que tengan inicio las actividades para las que fuera contratada la persona trabajadora. Por otro lado, cuando llegue la fecha prevista para la comunicación de la reincorporación. También si fuera incorporado otro trabajador con menor antigüedad en su mismo grupo profesional. No obstante, si fuera llamado posteriormente, la empresa deberá abonar los salarios correspondientes desde que tuvo que ser incorporado. Finalmente cuando la empresa en lugar de comunicar el llamamiento, lo hace de la extinción del contrato. En todos los supuestos, naturalmente, la persona trabajadora está habilitada para reclamar en procedimiento de despido desde la falta de llamamiento o cuando esta se conociese –o de la comunicación de la extinción del contrato–.

Otra particularidad de la regulación de esta modalidad es que se brinda a las empresas que atiendan eventos y similares, la posibilidad de ofertar servicios extra al personal fijo-discontinuo de temporada. En ningún caso el rechazo de la misma puede acarrear efectos sobre el contrato fijo-discontinuo, que mantendrá los derechos y obligaciones sin variación alguna. A nuestro modo de ver, en estos casos el contrato se convierte en una suerte de contrato por circunstancias de la producción sin restricciones, habida cuenta de que no se especifica su duración máxima, permitiendo a las empresas cubrir con contratos indefinidos lo que, en realidad, es objeto de contrato temporal que no se reflejan como tal en las estadísticas de afiliación a la Seguridad Social. No obstante, se trata de una opción avalada por la norma legal, desde que se articulara la posibilidad de que los convenios sectoriales establezcan una bolsa sectorial de empleo en la que se podrán integrar las personas fijas-discontinuas durante los periodos de inactividad, con el objetivo de favorecer su contratación durante los mismos³⁵. En tales términos, el convenio de agencias de viajes contempla la creación de un grupo de trabajo para el desarrollo y concreción de la bolsa de trabajo, así como para regular la formación de los trabajadores fijos discontinuos, que deberá dirigirse a las materias directamente relacionadas con sus funciones a desarrollar así como en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Por último, hay que destacar que, como así se promueve desde la norma estatutaria, el convenio les otorga a los trabajadores fijos-discontinuos prioridad de cobertura de vacante para un contrato indefinido ordinario si la actividad pertenece al mismo grupo profesional que se ofrecerá en orden a la antigüedad. Dicho contrato no podrá contemplar una disminución de la jornada laboral que desarrolle.

³³ Se declara nulo el preaviso de 48 horas vinculado a la prestación de servicios en el marco de la ejecución de contratos mercantiles o administrativos por su falta de razonabilidad por la STS 255/2025, de 27 de marzo (JUR/2025/71371, ECLI:ES:TS:2025:1431).

³⁴ El Tribunal Supremo admite la cláusula convencional en la que se señala el WhatsApp como medio válido para recibir la notificación del llamamiento siempre que permita dejar constancia de la debida notificación a la persona interesada, sin que ello contravenga la normativa sobre protección de datos. STS 255/2025, de 27 de marzo (JUR/2025/71371, ECLI:ES:TS:2025:1431).

³⁵ Art. 16.5 ET.

En todo caso, la efectividad de todas estas opciones así como su adecuación con la realidad laboral a la que se adscriben pasa por un efectivo sistema de control a través de la representación legal de las personas trabajadoras quienes están facultadas por la norma convencional para recibir información sobre el censo anual de los trabajadores fijos-discontinuos que ha de elaborar cada empresa, identificando los periodos de actividad desarrollados en los últimos tres años, su jornada habitual, grupo profesional y antigüedad.

En otro orden de consideraciones, en el capítulo dedicado a la organización del trabajo, se regula el teletrabajo, a través de un acuerdo suscrito entre los sujetos firmantes del convenio cuya inspiración reside en el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo y en la Ley de Trabajo a Distancia, del que a continuación solo señalaremos sus aspectos novedosos o más destacables³⁶. El primero de ellos es que remite a la representación legal de los trabajadores junto con cada empresa la delimitación de las actividades susceptibles de esta modalidad de prestación de los servicios.

La formalización del trabajo a distancia se produce a través del modelo que se adjunta en el convenio y que puede ser adaptado en cada empresa, siempre que contemple una serie de datos de obligada inclusión, que son aquellos que fija la Ley de trabajo a distancia –tales como horario, el porcentaje y distribución del trabajo presencial y a distancia, o el inventario de medios, equipos y herramientas–. De forma más detallada se regulan las opciones de reversibilidad, atendiendo al ofrecimiento empresarial o de la persona trabajadora que se sanciona como un derecho. Por parte de la empresa, puede provenir de una decisión razonada a comunicar al trabajador 30 días antes de que se pueda producir, salvo acuerdo entre las partes. El empleado puede ejercer el mismo derecho en las mismas condiciones fijadas anteriormente. Si es el empleado el que ejerza este derecho, una vez transcurrido el plazo, pasará a prestar servicios de forma presencial, pero si nunca antes había trabajado de forma presencial, la reversión estará condicionada por la existencia de vacantes compatibles con su perfil profesional.

En cuanto a la jornada “teletrabajable”, se fija un tiempo mínimo de dos horas a la semana, pudiendo ser ampliable de común acuerdo entre las partes. Con ello se cumpliría con el requisito de trabajar a distancia de forma regular, pero se duda de si el tiempo fijado como mínimo se adecua al parámetro del 30% de la jornada en una referencia de 3 meses, habida cuenta de que la jornada máxima fijada en el convenio es de 1.752 horas, que puede distribuirse de forma irregular, respetando los descansos entre jornadas, el descanso semanal, la jornada máxima diaria, las vacaciones anuales de 30 días naturales o 22 laborales –previo acuerdo con la representación legal de trabajadores– y festivos, que en su caso pueden ser días laborables bonificados con un plus. En todo caso, el convenio refuerza el carácter flexible de esta modalidad de manera que no suponga una limitación a la organización del trabajo de forma que se puede requerir la presencia del teletrabajador siempre que quede razonado y con el preaviso suficiente de 48 horas incluso cuando el acuerdo con el trabajador sea del 100% de teletrabajo –para acudir a reuniones, acciones formativas u otras que no puedan solucionarse vía telemática–.

Se dispone la responsabilidad de la empresa de poner a disposición el material necesario para el teletrabajo en concepto de depósito. También correrá con el soporte técnico. Por otro lado, también se fijan reglas en materia preventiva sin grandes mejoras con respecto a la regulación legal. En lo que respecta a la protección de datos y de la intimidad, al margen de lo previsto en la ley de trabajo a distancia, se recuerda que los derechos derivados de la propiedad intelectual corresponden en exclusiva a la empresa. No se establecen causas de uso personal de los medios electrónicos, dejando en manos de las empresas esta cuestión, a pesar de que la ley faculta a la negociación colectiva para especificar este asunto. Para la preservación del derecho a la

³⁶ Art. el convenio colectivo.

desconexión digital se remite el encargo de protocolos, instrucciones o guías a las empresas, que deberán contemplar la desconexión fuera del horario de trabajo limitando el uso de medios de comunicación empresarial durante los descansos.

Como elemento particular de la retribución de los teletrabajadores, seguirán cobrando el plus transporte, admitiendo el convenio que, en realidad, no sufren con ese gasto. Su objeto es el de compensar a los teletrabajadores por los gastos que se derivan de su adscripción a esta modalidad como la mesa, la silla, consumos energéticos y otros, salvando los medios tecnológicos y ofimáticos que serán facilitados por la empresa.

Dada la novedad y complejidad de la materia, se dispone la creación de una Comisión de Seguimiento e Interpretación del Acuerdo de teletrabajo así como se admite la constitución a nivel de empresa de una comisión para la implantación y seguimiento del teletrabajo.

Continuando con las principales condiciones de trabajo, en materia de jornada laboral, el convenio sectorial fija una jornada significativamente inferior a la máxima legal actual. En aras a la creación de empleo, las partes acuerdan reducir al máximo el uso de las horas extraordinarias, permitiéndolas en casos excepcionales de necesidad, tales como, periodos punta de producción, ausencias imprevistas o cambios de turno, siempre que no puedan ser sustituidas por la utilización de modalidades de contratación previstas legalmente. Esta última idea mal casa, en nuestra opinión, con el objetivo que persigue la limitación en el uso de estas horas, en tanto que se preferirá acudir a contratos de muy breve duración –en particular, por circunstancias de la producción imprevisibles–, en lugar de aumentar la jornada de los ya contratados, siempre que no se conculquen los límites legales. Pueden ser, además, especialmente atractivas para estos, habida cuenta de su retribución, incrementadas en un 80% sobre la ordinaria y 100% si se realizan en días festivos, o su equivalente en descanso, previo pacto. A mayor abundamiento, si como consecuencia de la realización de horas extraordinarias se superase la jornada máxima prevista por convenio, podrán compensar con el equivalente en días de descanso adicionales que podrán acumular al periodo vacacional³⁷.

Cabe destacar un sistema de permisos y licencias mejorado sobre la previsión legal, tanto a través del aumento de días previstos por esta –en caso de matrimonio, accidente o enfermedad de parientes, fallecimientos–, como añadiendo algunos otros –para acudir a citas médicas propias, de ascendientes y descendientes a cargo, boda de familiares, o para la obtención del carné de conducir–. En el seno de las empresas se podrá pactar el disfrute de los permisos en días no consecutivos. También se reconocen permisos y licencias sin sueldo para cuyo uso se han de cumplir con criterios de antigüedad y no disfrute previo, así como de preaviso. En tales casos, el periodo de ausencia se considerará como una suspensión del contrato por mutuo acuerdo entre las partes, lo que supone una confusión en los términos pues el art. 29 del convenio colectivo, que es el que regula esta cuestión, reconoce el derecho al trabajador de solicitar licencias y permisos no retribuidos sin que la empresa pueda negarse a ello, lo que contrasta frontalmente con la idea de acuerdo mutuo que justificará la suspensión. Aunque no se indica en el texto convencional, parece que se trata de suspensiones con reserva del puesto, *sensu contrario* a lo previsto para las excedencias voluntarias, en las que se reconoce únicamente la reincorporación en una vacante del mismo nivel profesional³⁸.

La estructura salarial está compuesta por salario base, cuatro gratificaciones extraordinarias al año, con cuantía equivalente a una mensualidad de los salarios que se vinieran percibiendo por los conceptos de salario base y complementos personales del trabajador. El primero de estos es el plus de transporte/teletrabajo, asignado en cuantía fija e igual para todos en compensación de gastos

³⁷ Art. 27 del convenio colectivo.

³⁸ Art. 30.1 del convenio colectivo.

por transporte y distancia de los trabajadores, así como, en su caso, los derivados de la prestación del servicio en la modalidad de teletrabajo. No se aclara si estamos ante un complemento salarial o de un plus de naturaleza extrasalarial, que es la que define, en general, a este tipo de complementos cuando efectivamente retribuye el desplazamiento³⁹. En nuestra opinión, el carácter atribuible al mismo debería ser el de salario, pese a que su cuantía no resulta proporcional a la jornada, lo que pudiera ser indicativo de su naturaleza extrasalarial. Primero porque, aunque no se abona en vacaciones ni junto con las pagas extraordinarias, se remunera a todos los trabajadores, sin exigencia de que se verifique el desplazamiento. Cabe incluso su prorrateo entre los doce meses del año, luego, también se abonaría cuando no existen desplazamientos⁴⁰. Además, porque la retribución variable en caso de reactivación económica se calcula sobre el salario base y el plus transporte/teletrabajo. Por último, porque la cláusula que regula este plus no hace referencia expresa a su naturaleza extrasalarial, como sí hacía convenio colectivo de agencias de viajes de 2013 que, además, lo excluía de la base de cotización a la Seguridad Social⁴¹, aunque es cierto que se refiere a su carácter no compensable ni absorbible ni se abone con las gratificaciones extraordinarias.

Por otro lado, se regula un complemento “*ad personam*”, así como el denominado plus NOL – para compensar las diferencias salariales que venían percibiendo hasta diciembre de 2009 y que desaparece con la subida de nivel profesional del trabajador–. También se reconoce un plus funcional –relacionado con la asignación de funciones inicialmente no previstas en su contrato–. Por último, el plus de festivos confiere al trabajador una compensación extra por trabajar en domingos o festivos, de cuyo régimen se exceptúa a trabajadores que presten de forma habitual servicios receptivos, cualquiera que sea el lugar de desempeño de esta actividad (aeropuertos, puertos, estaciones de tren/ autobuses, etc....). Este último fue reformulado ya en la versión del convenio de 2019 para concretar en qué lugares debe estar ubicado el trabajador para aplicar la excepción, dado que según lo que preveían los convenios anteriores, quedaban exceptuados de su cobro los trabajadores de grandes superficies o lugares de interés turístico que desempeñaran servicios receptivos. En aplicación de aquel convenio, una trabajadora de un aeropuerto reclamó el pago del plus festivo aduciendo que no se encontraba dentro de tal excepción, en la medida en que un aeropuerto no se asimilaba a ninguno de tales espacios, motivo por el que la empresa no abonaba el plus, petición que fue admitida en sede judicial⁴².

Adicionalmente, se establecen gratificaciones por vinculación, calculadas en función de la edad –63 y 64 años– y de la antigüedad –mínimo 10 años y máximo 30 años–. Esta disposición trae causa de lo previsto en el mismo convenio años atrás regulado bajo la denominación “premio de jubilación”, pero que exigía llegar a un acuerdo con la empresa para cesar de forma anticipada – pacto que confería automáticamente el derecho a la gratificación–⁴³. Por otro lado, el pacto recoge un seguro de vida para los casos de muerte o invalidez permanente absoluta derivados de accidente –obligatorio para las empresas– y de pensiones –voluntario para las empresas–, al tiempo que se establecen mejoras a la acción protectora de la Seguridad social en situaciones de incapacidad temporal.

³⁹ La más reciente jurisprudencia sobre esta cuestión en STS 756/2023 de 23 octubre (JUR 2023\421010, ECLI:ES:TS:2023:4839).

⁴⁰ Indicio de su carácter salarial, según la STS 756/2023 de 23 de octubre (rec. 287/2021, ECLI:ES:TS:2023:4839), FJ 8.

⁴¹ En su artículo 41 rezaba: “Este importe no tendrá la consideración legal de salario y por lo tanto no formará parte de la base de cotización al Régimen General de Seguridad Social”.

⁴² SSTSJ Islas Canarias 88/2017 de 31 enero (JUR\2017\15134, ECLI:ES:TSJICAN:2017:179) y 422/2017 de 4 abril (JUR\2017\232262, ECLI:ES:TSJICAN:2017:1742).

⁴³ STSJ Madrid, 300/2016 de 9 mayo (JUR\2016\165300, ECLI:ES:TSJM:2016:5932).

La política de igualdad, por su parte, pasa por el establecimiento de medidas dirigidas a la no discriminación y de acciones positivas en condiciones de contratación, salariales, de formación y promoción de modo que, en igualdad de condiciones de idoneidad, tendrán preferencia las personas del género menos representado en el grupo profesional de que se trate. Todo ello tendrá reflejo en el plan de igualdad que elaboren las empresas vinculadas por el convenio. Asimismo, las empresas adscritas incluidas en su ámbito de aplicación deberán negociar y acordar con la representación social y sindical protocolos para la prevención y erradicación del acoso sexual y por razón de sexo. No resulta baladí que en este contexto la implicación de la representación de los trabajadores sea tan intensa hasta el punto de precisar el consenso entre ambas partes para aprobar el protocolo antiacoso. El turismo es uno de los sectores donde tiene mayor incidencia esta problemática, en particular la de tipo psicológico, habida cuenta, no solo del establecimiento de relaciones entre compañeros de trabajo, incluyendo mandos superiores, sino también la presencia de clientes (Suárez, 2021: 46-47).

Analizadas las principales condiciones de empleo, cerraremos este epígrafe aludiendo al asunto que mayor conflictividad ha suscitado. Se trata de los supuestos de sucesión de empresas ante la transmisión de agencias de viajes, a efectos de dilucidar si se aplica el efecto subrogatorio exigido por el art. 44 ET. Los Tribunales Superiores de Justicia se han pronunciado en distintos sentidos, siendo el elemento relevante para determinar la existencia de una transmisión si la agencia de viajes mantiene su identidad, transmitidos los medios materiales y personales necesarios para ello (García, 2019; Molina, 2019; Bel, 2022). Por un lado, han considerado inexistente la sucesión empresarial a efectos subrogatorios en un supuesto en el que se produjo la adquisición de la mayor parte de oficinas y un gran número de trabajadores, así como elementos patrimoniales, constatando que no se transmitió la totalidad de la empresa, sino solo de algunos de los centros de trabajo. Se concluye en tal supuesto que en las agencias de viajes no se desarrolla una actividad en la que la aportación de medios no personales sea accesoria y mínima –oficinas abiertas al público, medios materiales, tecnológicos, etc.– lo que impide aplicar la sucesión de empresa por la vía de sucesión de plantillas, máxime en el caso de que el centro de trabajo de los demandantes no fue transmitido⁴⁴. Misma solución se ofreció a un caso en el que la trabajadora, si bien había prestado el mismo servicio para una agencia de viajes aun habiendo sido asumida por diferentes titulares en sucesiones anteriores, no lo fue por la última empresa entrante porque no se consideró transmitido un conjunto de elementos personales y materiales que permitieran proseguir la actividad. Se dio la circunstancia de que la empresa entrante aportó elementos imprescindibles para el desarrollo de la actividad tales como aplicaciones informáticas o licencias para la gestión de los viajes, aunque se produjera la continuación de la actividad por el nuevo empresario y se asumieran a algunos de los trabajadores de la plantilla⁴⁵.

En cambio, se ha declarado la existencia de sucesión de empresas cuando la persona trabajadora continuó trabajando pero fue despedida tras hacerse efectivo el cambio de titularidad de la agencia de viajes en la que trabajaba, realizando sus funciones en el mismo local, manteniendo la producción, esto es, el fomento, venta y negociación de viajes, a pesar de que se adquiriese una nueva red de soporte informático y nuevas aplicaciones para el desarrollo de la actividad por la empresa entrante⁴⁶. También se extiende el efecto subrogatorio cuando se ha producido la compraventa de activos por el que se transmitieron a la empresa sucesora los locales, elementos

⁴⁴ SSTSJ País Vasco 2238/2013 de 17 de diciembre (AS\2014\1366), 525/2014 de 18 de marzo (JUR\2014\189439) y 650/2014 de 1 de abril (AS\2014\1690).

⁴⁵ STSJ Asturias 858/2019 de 25 de abril (JUR\2019\164783).

⁴⁶ STSJ País Vasco 2011/2017 de 23 de octubre (JUR\2018\29084, ECLI:ES:TSJPV:2017:3390).

materiales y parte de la plantilla de las agencias de viaje titularidad de la saliente, entre los que no se incluyó al trabajador que fue posteriormente despedido por causas objetivas al quedar la empresa transmitente sin actividad⁴⁷. Esta última fue confirmada por el Tribunal Supremo, destacando que ambas empresas implicadas se dedicaban a la misma actividad, la de agencia de viajes, constatada la transmisión de elementos materiales, relaciones jurídicas y comerciales con los clientes, incluyendo cartera de clientes y la asunción de un número relevante de trabajadores de la transmitente, sin que quepa dejar fuera a unidades que no sean autónomamente productivas, como es el caso de los servicios de administración, donde estaban empleados los trabajadores no asumidos, que son además imprescindibles para la adecuada gestión de la empresa admitida⁴⁸. Por último, se admitió la existencia de sucesión de empresas, aunque no se transmitieran los elementos patrimoniales, al haber asumido la sucesora a tres de los siete trabajadores de la anterior empresa, ocupando el mismo local, sin que constase que hubiera implantado una instalación relevante a efectos de optimización productiva, no constando tampoco la importancia del material informático adquirido. Por tanto, en este supuesto, era el factor humano el indispensable en la productividad ordinaria de una agencia de viajes que fue asumida por la entrante sin solución de continuidad⁴⁹.

3.2.3. El reconocimiento de los derechos colectivos y su efectividad

En relación con la regulación de los derechos colectivos de los trabajadores de las agencias de viajes en el convenio colectivo sectorial estatal, se adelanta la ausencia de grandes muestras de innovación o matización de las normas legales.

En lo referido a la libertad sindical y los derechos garantizados a los representantes sindicales se incorpora alguna cuestión accesorias como es la cesión de un tablón físico para dejar información, también uno virtual, así como el uso racional del correo electrónico para comunicarse con todos los trabajadores y no solo con los que trabajan a distancia, para los que solo la ley exige a las empresas la puesta a disposición de tales herramientas digitales⁵⁰. Se señala, por otro lado, a los representantes sindicales firmantes del convenio sectorial como parte de la comisión paritaria del mismo, a la que se atribuye funciones de vigilancia del convenio, de administración e interpretación de este. Esta última no es preceptiva, si bien de producirse tendrá el mismo efecto que el propio convenio de modo que, si resuelven una petición remitida por una agencia de viajes, en el caso de que se vuelva a suscitar la misma cuestión en diferentes empresas, no es preciso que vuelva a intervenir la repetida comisión⁵¹.

Delegados sindicales y miembros de la representación legal disponen de las mismas garantías que confiere a estos últimos el ET, como el crédito horario o la prioridad de permanencia en supuestos de despidos colectivos. Esta última será factible si son homogéneos en cuanto a su naturaleza y cualificación el puesto que ocupaba y el que pasaría a ocupar el representante, lo que no ocurre cuando el trabajador se dedica a la venta de viajes en distintas oficinas de la agencia de viajes a la que pertenece y que, tras la extinción colectiva de contratos, pierde toda actividad comercial quedándose únicamente la estructura mínima para realizar la actividad de tramitación de

⁴⁷ STSJ Cataluña 5583/2014 de 24 julio (AS\2014\2730, ECLI:ES:TSJCAT:2014:8669).

⁴⁸ STS 209/2017 de 14 de marzo (RJ\2017\1487, ECLI:ES:TS:2017:1270).

⁴⁹ STSJ Galicia de 13 septiembre de 2019 (AS\2019\2112, ECLI:ES:TSJGAL:2019:4812).

⁵⁰ Art. 60 del convenio colectivo.

⁵¹ Interpretando el precepto que regula la comisión paritaria del convenio colectivo sectorial estatal de agencias de viajes, STS 764/2016 de 20 septiembre (RJ 2016\4916, ECLI:ES:TS:2016:4451).

los finiquitos de los trabajadores y algunas tareas de administración, tareas que nada tienen en común con las que venía desempeñando⁵².

El convenio accede a la constitución de comités intercentros en aquellas empresas que cuenten con centros de trabajo en más de tres provincias, con las garantías competencias y funciones reconocidas a los representantes legales, aunque limitando al tratamiento de asuntos de carácter general que exceda del ámbito de un centro de trabajo⁵³. Se le reconoce, además, una función importante como es la de estudiar y plantear a los trabajadores todas aquellas iniciativas, medidas o acciones que se estén desarrollando en la empresa, de naturaleza social o profesional. La participación en este órgano no amplía el crédito horario, salvo el presidente del comité que contará con un suplemento. Los gastos ocasionados por las reuniones de este órgano se sufragarán por el empresario, garantizando una periodicidad mínima de 3 meses, aunque se recalca la innecesaridad de que sean presenciales, en cuyo caso también la empresa aportará los medios tecnológicos necesarios.

Por su lado, a los representantes de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales –delegados de prevención, que participan a su vez en el comité de seguridad y salud⁵⁴–, se les reconoce el derecho a recibir formación como técnico básico en prevención de riesgos laborales a cargo de la empresa y dentro de su jornada laboral.

A todos los anteriores se unen dos figuras novedosas. En primer lugar, un delegado de medio ambiente, que podrá ser designado por la representación de los trabajadores. En segundo lugar, las empresas podrán nombrar un responsable medioambiental en aras a fomentar la colaboración y coordinación en todas las acciones medioambientales. Esto supone una buena muestra la concienciación de los agentes sociales ante la problemática que suscita el turismo en masa y su impacto en la naturaleza⁵⁵.

4. La situación del sector de agencias de viajes en el escenario de recesión económica

4.1. El impacto de la pandemia sobre el sector de las agencias de viajes

Si bien los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo –ERTE en adelante– durante la pandemia protegieron a la mayoría de los trabajadores y sirvieron de escudo ante la destrucción masiva del empleo que parecía avecinarse, se puso de manifiesto que la desaceleración de la crisis económica consecuente se produjo a un ritmo más lento en el subsector de las agencias de viajes que en el resto de las áreas de actividad. No fueron pocos los problemas aplicativos de los ERTE en este ámbito, algunos de los cuales fueron resueltos en sede judicial. Entre ellos, en lo que respecta a la inclusión en el ERTE por fuerza mayor de trabajadores fijos-discontinuos aun no llamados con anterioridad a la entrada en vigor del RDL 8/2020⁵⁶, pero que con posterioridad habrían sido llamados de no haberse producido la crisis sanitaria causada por el Covid-19. No siendo así y, por tanto, no efectuándose el llamamiento en el momento pactado, se consideró como

⁵² STSJ Madrid 162/2012 de 12 marzo (AS\2012\1900, ECLI:ES:TSJM:2012:1332).

⁵³ Art. 62 de convenio colectivo.

⁵⁴ Art. 54 del convenio colectivo.

⁵⁵ Art. 56 del convenio colectivo.

⁵⁶ Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

un despido tácito e improcedente⁵⁷. Como tampoco se avaló la maniobra de una agencia de viajes que reincorporó a la trabajadora afectada por un ERTE suspensivo por fuera mayor vinculado al Covid-19, pero con una reducción de jornada, convirtiendo así su contrato de tiempo completo a tiempo parcial, condición que la trabajadora no aceptó apoyada en el art. 12.4 e) ET. Al no asistir a su puesto de trabajo, la empresa termina por despedirla de forma disciplinaria. Alega la empresa que se dispuso a aplicar el art. 1.2 del RD 18/2020⁵⁸, en cuya virtud, se insta a las empresas a la reincorporación de los trabajadores afectados por el ERTE a efectos de la recuperación parcial de la actividad, primando los ajustes en términos de reducción de jornada. Sin embargo, se consideró que el hecho de que la citada norma se dispusiera en tales términos no autorizaba a las empresas a imponerlo de forma unilateral desconociendo el procedimiento de modificaciones sustanciales del art. 41 ET que otorga a la persona trabajadora el derecho a la extinción indemnizada en caso de perjuicio de la modificación. Es por lo que se declara el despido improcedente⁵⁹. Esta misma solución fue la proporcionada en otro caso, esta vez fruto del despido del trabajador por causas económicas en el tiempo en que la agencia de viajes a la que pertenecía estaba afectada por un ERTE por fuerza mayor derivada del Covid-19, soslayando así la prohibición expresa del artículo 2 del R.D.-Ley 9/2020 impeditiva de despedir durante los seis meses siguientes a la terminación del expediente temporal de empleo si la causa empresarial estaba vinculada a la que sirvió de justificación para las suspensiones derivadas de la pandemia⁶⁰.

4.2. Activación del Mecanismo RED de flexibilidad y estabilización del empleo

Tras la pandemia, se experimentaron cambios de hondo calado en todos los niveles, desde las propias relaciones interpersonales al mundo del trabajo, de la mano de la digitalización y la transición ecológica. El turismo también evolucionó, modificando en ciertos aspectos los intereses y formas de hacer turismo, más vinculados ahora con la naturaleza, la cultura o la gastronomía, en un mercado muy amplio al que nos asoman las tecnologías de la información. Pero tales cambios no se han asentado hasta pasados varios años de recuperación del turismo, pues la pandemia había provocado una rebaja del PIB directo turístico mundial a la mitad⁶¹.

Si bien otros momentos los escenarios en los que actuaban las modalidades de suspensión o reducción de jornadas por circunstancias ajenas a la voluntad del trabajador se saldaban hasta entonces con destrucción de empleo (Cruz, 2022:87), la pandemia ha servido para identificar que tales instrumentos salvaguardan mejor el empleo, así como la economía. Es por ello por lo que la reforma laboral de 2021 incorporó el Mecanismo RED de flexibilidad y estabilización del empleo (Fernández, 2022; Cavas y Blasco, 2023) subdividido en dos modalidades para su puesta en marcha. La cíclica, activable ante la aparición de una coyuntura macroeconómica general que aconseje tales medidas de estabilización; y la sectorial, que se podrá poner en marcha cuando en un determinado sector o sectores se aprecien cambios permanentes que precisen la recualificación

⁵⁷ STSJ Islas Baleares 74/2023 de 13 febrero (JUR\2023\110150, ECLI:ES:TSJBAL:2023:238).

⁵⁸ Real Decreto-ley 18/2020, de 12 de mayo, de medidas sociales en defensa del empleo.

⁵⁹ STSJ Galicia de 8 febrero 2021 (AS\2021\838, ECLI:ES:TSJGAL:2021:731).

⁶⁰ STSJ Cataluña 4770/2022 de 20 septiembre (AS\2023\133, ECLI:ES:TSJCAT:2022:8102).

⁶¹ Preámbulo de la Orden PCM/250/2022, de 31 de marzo, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de marzo de 2022, por el que se declara la activación del Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo, de conformidad con el artículo 47 bis del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, para el sector de las agencias de viaje.

de sus trabajadores y sometimiento a procesos de transición profesional. Previa solicitud por los agentes sociales, por primera vez se activaría en su modalidad sectorial para las actividades de las agencias de viaje, de los operadores turísticos y a otros servicios de reservas y actividades, que se prolongaría desde el 1 de abril al 31 de diciembre de 2022.

Se daba la circunstancia de que tras la declaración del estado de alarma en nuestro país, buena parte de las personas trabajadoras de este subsector no pudo volver a prestar servicios con continuidad dadas las restricciones a la movilidad que durante meses estuvieron vigentes. La finalidad era clara, afianzar la reincorporación estable de los afectados, refrescando sus competencias de cara a la nueva forma de hacer turismo que se comenzaba a vislumbrar.

Las principales novedades que configuran este instrumento de flexibilidad interna son dos, fundamentalmente. Por un lado, se les brinda a las empresas exenciones en materia de cotización a la Seguridad Social. Por el otro, se configura una nueva prestación para los trabajadores (Torollo, 2022). Para acceder a ella no se tomará en consideración la cotización previa y tampoco consumirá la prestación por desempleo⁶². Todo lo anterior se financia a través del Fondo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo⁶³.

Si bien es cierto que la Confederación Española de Agencias de Viajes solicitó a la Dirección General de Trabajo la prórroga del Mecanismo RED otros tres meses más tras su finalización el 31 de diciembre, lo que fue desestimado, los datos revelan que durante el año 2022 el empleo del sector manifestó una extraordinaria recuperación. Esta es la conclusión que extraemos tras observar que tal instrumento protegió en abril a 4.071 trabajadores mientras que el último mes de su vigencia solo quedaban afectados 933 trabajadores⁶⁴. No obstante, una vez concluido el Mecanismo RED, no se ha producido la preceptiva evaluación institucional del impacto laboral que ha supuesto su activación a efectos de comprobar la operatividad de este transcurrido un año desde su puesta en marcha⁶⁵. De este modo, Gobierno y organizaciones sindicales y empresariales más representativas estaban llamadas a estudiar las circunstancias en que se encuentra el empleo y el tejido productivo del sector afectado una vez aplicada la medida. En su análisis, deberían determinar si es necesario adoptar medidas en el ámbito laboral o de Seguridad Social dirigidas a favorecer la transición profesional de las personas trabajadoras afectadas por este instrumento de gestión flexible de personal en el futuro. Dado el tiempo transcurrido, no parece que se vaya a producir dicha evaluación, sin la cual carecemos de los datos necesarios para evaluar qué incidencia sobre los resultados en volumen de empleo y su calidad se deban a la aplicación del Mecanismo RED. A falta de ellos, en nuestra opinión, la recuperación altamente satisfactoria del empleo en las agencias de viajes se debe, en gran medida, al auge de los nuevos modelos o formas de hacer turismo que se suman a las más tradicionales cuyo crecimiento también se ha producido en los años post pandemia.

5. Conclusiones

⁶³ Arts. 24 a 30 del Real Decreto 608/2023, de 11 de julio, por el que se desarrolla el Mecanismo RED de Flexibilidad y Estabilización del Empleo.

⁶⁴ En mayo a 2.291; en junio a 2.568; en julio a 1.668; en agosto a 1.550; en septiembre estaban adscritos 1.289; en octubre 10.051; en noviembre 996 personas. Fuente: Estadística de Afiliados en ERTes. Seguridad Social. Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.

⁶⁵ DA 1ª del Real Decreto Ley 32/2021, de 28 de diciembre.

El turismo es un sector con una senda ascendente en todos los países del mundo gracias a la interconexión que nos brindan las tecnologías de la información y a la recuperación económica, circunstancias que permiten a los ciudadanos viajar tanto dentro como fuera de las fronteras de sus países. Si bien los periodos de crisis revierten esta tendencia, impidiendo en muchos casos el gasto en estas actividades, la superación de tales recesiones permite el reforzamiento del sector que hoy en día vuelve a estar en auge, como los datos macroeconómicos así lo demuestran. Lo anterior tiene un efecto inmediato sobre el empleo que alberga el sector, en el que destacamos su mejora en términos cuantitativos, pero también cualitativos, manifestándose un aumento considerable del empleo estable –contratos indefinidos, en particular fijos discontinuos– en detrimento de la contratación temporal tan ampliamente usada en tiempos anteriores. No obstante, sigue siendo un foco de empleo irregular en subsectores particulares como el de la hostelería. De entre todas las áreas de actividad comprendidas en el sector, destaca el ámbito de las agencias de viajes, que ha experimentado circunstancias particulares en los últimos tiempos, derivadas, por un lado, de las nuevas tecnologías de la información y del impacto de la pandemia por el otro.

Más allá de su vulnerabilidad a los cambios y la repercusión que ello provoca en el empleo, se trata de un subsector que no destaca por su alta conflictividad judicial. Sobre todo, los supuestos litigiosos pivotan sobre dos asuntos. En primer lugar, acerca de la existencia de laboralidad en la relación entre el guía turístico y la agencia de viajes, que se confirmará cuando se demuestre la dependencia del trabajador a la organización empresarial, así como la ajenidad en los frutos de su trabajo. Esto se debe a que se trata de una profesión libre y que en muchas ocasiones se desarrolla en régimen de autonomía, lo que ha provocado que el propio convenio sectorial especifique que entrarán dentro de su ámbito aplicativo siempre que exista relación laboral. El segundo asunto que más problemas aplicativos ha causado es el relativo a la sucesión de empresas y exigencia de subrogación en los contratos de trabajo de la empresa saliente. En estos casos, aunque con carácter general se ha considerado que se aplica el régimen estatutario de la sucesión empresarial cuando se transmiten los elementos materiales y la plantilla de la agencia de viajes, también se aplica esta regla cuando el mayor valor de lo transmitido es el personal, aplicando así al régimen de transmisión de actividades desmaterializadas. En nuestra opinión, se trata de la opción más adecuada, habida cuenta de la proliferación de las agencias de viajes virtuales, en las que el mayor valor del negocio resulta de la propia aplicación y de la mano de obra. Esta última estará vinculada a la OTA mediante contrato de trabajo salvo que se destruya la presunción de laboralidad que sanciona la Directiva sobre trabajo en plataformas, cuya transposición al ordenamiento interno se debe producir antes del 2 de diciembre 2026.

Analizado el régimen jurídico-laboral de los trabajadores de las agencias de viajes destacamos un convenio colectivo sectorial estatal que, si bien, en muchos aspectos no resulta novedoso, en otros introduce importantes mejoras como las derivadas del tiempo de trabajo o el salario, incidiendo especialmente en aspectos sociales como permisos, mejoras a la Seguridad Social, igualdad y no discriminación y medidas antiacoso o para la protección del medio ambiente. Asimismo, se regulan algunos aspectos destacados de las condiciones colectivas de trabajo que, como principal novedad, muy oportuna, instituye la figura del representante de los trabajadores en materia de medio ambiente.

Todas estas mejoras previstas en la negociación colectiva derivan, a su vez, del auge del subsector tras la importante sacudida sufrida durante la pandemia y después de ella, razón por la que se activó por primera vez del Mecanismo RED para el área de actividad en la que se encuentran las agencias de viajes, previa petición de los interlocutores sociales. El impacto positivo en materia de empleo de esta medida es evidente, aunque no se haya producido la preceptiva evaluación

institucional de su aplicación. No solo porque no fue necesario prorrogar más allá de la duración inicialmente prevista este sistema RED, sino por el aumento de las contrataciones, la mayoría de ellas de carácter fijo.

6. Bibliografía

- Bel Antaki, J. (2022). "Art. 44. La sucesión de empresa". En S. Del Rey Guanter, (Dir.), *Estatuto de los trabajadores: comentado y con jurisprudencia* (pp. 241-266) Madrid: Wolters Kluwer.
- Cavas Martínez, F., Blasco Jover, C. (2023). *Modificación sustancial de condiciones de trabajo, ERTes y Mecanismo RED*. Cizur Menor: Thomson Reuters Aranzadi.
- Cruz Villalón, J. (2022). "El sistema RED de regulación temporal de empleo". En AA.VV., *Los Briefs de la Asociación Española de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. Las claves de 2022* (pp 85-92) Madrid: Cinca.
- Cruz Villalón, J. (2023). "La propuesta de directiva sobre condiciones de trabajo en plataformas digitales". *Lavoro e Diritto*, 37 (1):109-128.
- Díaz Sánchez, E., Martín-Consuegra Navarro, D., Esteban Talaya, A. (2014). "Canibalización del servicio: ¿influye la distribución multicanal en la prestación incorrecta del servicio? *Docfradis, Cátedra Fundación Areces*, (4): 1-27. Disponible en: <https://www.catedrafundacionarecesdcuniovi.es/docfradis-canibalizacion-del-servicio--influye-la-distribucion-multicanal-en-la-presta-es.html>.
- Domínguez Morales, A. (2021). "Derechos colectivos de los trabajadores a distancia en el Real Decreto-Ley 28/2020 de 22 de septiembre: problemas de aplicación práctica". *Trabajo, persona, derecho, mercado, Revista de Estudios sobre Ciencias del Trabajo y Protección Social*, (3): 143-174. DOI: <https://dx.doi.org/10.12795/TPDM>.
- Fernández Ramírez, M. (2022). "Anatomía jurídica del Mecanismo RED de flexibilidad y estabilización del empleo". *Iuslabor*, (22):55-93.
- Fernández Ramos, S. (2017). "Las administraciones turísticas andaluzas". En S. Fernández Ramos, S., J.M. Pérez Monguió, (Coords.) *Estudios sobre el Derecho del Turismo de Andalucía*. (pp.19-101). Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública.
- García Murcia, J. (2019). *Transmisión de empresa y sucesión en el desarrollo de actividades empresariales. Un estudio a partir de la jurisprudencia del Tribunal Supremo*. Cizur Menor: Thomson Reuters Aranzadi.
- Gil Otero, L. (2022). "Un paso (necesario) más allá de la laboralidad. Análisis y valoración de la propuesta de directiva relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas". *Lex social: revista de los derechos sociales*,12 (1): 89-121. DOI: <https://doi.org/10.46661/lexsocial.6453>.
- Korczynski, M. (2005). "Skills in service work: an overview". *Human Resource Management Journal*,15, (2), 2005: 3-14. DOI:10.1111/j.1748-8583.2005.tb00143.x.
- Marrero Rodríguez, J.R., Rodríguez González, P., Ramos-Henríquez, J.M. (2016). "La flexibilidad laboral en el sector turístico. Un análisis a partir de las ofertas de empleo". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25 (2): 143-163. Disponible en: <https://www.redalyc.org/revista.oa?id=1807&numero=57123>.
- Molina Navarrete, C. (2019). "Transmisión de empresa, relaciones triangulares de trabajo y sistema multinivel de garantías: "bamboleos" de una Jurisprudencia Social ¿en espera del legislador?". *Revista del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social*, (143): 245-274.

- Montañes Castillo, L.Y. (2024). "La intermediación turística. Las agencias de viaje". En I. González, I., H. Gosálbez (Dir.), *Manual de Derecho del Turismo* (pp.175-184). Barcelona: Atelier.
- Oteros Cobos, M.T. (2021). "Cláusulas de paridad en la comercialización de estancias hoteleras, de nuevo a debate". En L.M. Miranda Serrano, J., Pagador López (Dir.), *Desafíos del regulador mercantil en materia de contratación y competencia empresarial* (pp.523-536). Barcelona: Marcial Pons.
- Pacheco Jiménez, M.N. (2023). "Retos jurídicos de las nuevas tendencias en turismo digital". *Revista internacional de Derecho y Economía del Turismo*, 5 (1):1-46. Disponible en: <https://journals.uco.es/ridetur/article/view/15835/14499>.
- Pérez Guerra, R. (2017). "La intermediación turística. Las agencias de viajes". En S. Fernández Ramos, J.M. Pérez Monguió (Coords.) *Estudios sobre el Derecho del Turismo de Andalucía*. (pp.419-436). Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública.
- Rodríguez Crespo, M.J. (2019). "El impacto y los efectos la economía colaborativa y de plataformas en el empleo del sector turístico". *Revista Internacional de Derecho del Turismo*, 3, (1): 3-15. DOI: <https://doi.org/10.21071/ridetur.v3i.12132>.
- Suárez García, S. (2021). "El mobbing en el sector turístico: ¿realidad o ficción?". *Trascender, contabilidad y gestión* 6 (18): 3-15. DOI: <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.127>.
- Torollo González, F. (2022). "La prestación social del mecanismo RED". En García Murcia, J. (edit.), *Opiniones sobre la reforma laboral 2021-2022* (pp. 547-468). Oviedo: KRK Ediciones.
- Tottino, L.I. (2015). "Una aproximación al trabajo que se realiza en las agencias de viaje: ¿cómo es su organización?" *Revista de Estudios Regionales* (11):119-138. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7708/pr.7708.pdf.
- Val Palao, D. (2024) ¿Generan demanda las OTA? *Tecnohotel: revista profesional para la hostelería y restauración* (en línea). <https://tecnohotelnews.com/2024/02/generan-demanda-las-ota/>. [consulta 24 de febrero de 2024].