

Un turismo sostenido por la precariedad laboral

El análisis de la literatura académica sobre condiciones laborales en el ámbito turístico en destinos tan dispares como Londres, París, Cancún o Punta Cana, entre otros, revela repetidamente la misma constante: la creciente degradación en las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras del sector. En un escenario postfordista y neoliberal que afecta a todos los sectores económicos, este artículo examina los rasgos concretos del trabajo turístico, y en particular hotelero, que inciden en su especial precariedad para plantear, finalmente, algunas vías de salida.

Lorena trabaja en un *hostel* en Barcelona. Tiene 34 años. Llegó hace poco más de un año de Argentina. Había estudiado comunicación audiovisual, pero como no encontraba empleo en lo suyo empezó a encadenar trabajos en la recepción de diferentes *hostels* de Buenos Aires. Creyó que en España podría intentarlo de nuevo y entrar en alguna productora. Pero sabía que no podía aventurarse sin contactos, así que decidió recurrir a un conocido que tenía un *hostel* en Barcelona, donde también podría alojarse. Era la mejor opción que se le ocurrió mientras no lograba el empleo deseado. Pero las cosas no funcionaron como esperaba: no ha encontrado nada que tenga que ver con la comunicación, su salario en el *hostel* es de 250 euros al mes por una jornada de 8 horas diarias, que siempre se alarga por la misma convivencia con los huéspedes, y la habitación prometida resultó que era compartida con siete trabajadoras más.

Antonia es camarera de piso. Ha trabajado toda su vida en hoteles. Tiene 53 años. Es originaria de Extremadura, pero llegó bastante joven a Barcelona y ahí se ha quedado. Actualmente trabaja en uno de los hoteles insignia de la ciudad. Un cliente puede pagar sobre los 900 euros por una noche, pero ella tiene solamente 22 minutos para limpiarla. Cobra justo el salario mínimo interprofesional, 755 euros al mes. Pero la jornada se extiende habitualmente porque nunca tiene tiempo de terminar todas las habitaciones asignadas. Su vida

Ernest Cañada es coordinador de Alba Sud www.albasud.org

transcurre entre el dolor y las pastillas, de todo tipo y colores. Asegura que es una farmacia ambulante y que en el hotel todas las de su edad están igual.

María llegó a Barcelona hace un año y medio. Con 33 años recién cumplidos dejó el empleo que tenía en El Salvador en el sector público, donde cuenta que se ganaba bien la vida, por miedo a la violencia. Como tenía ahorros y procedía de una familia de clase media, decidió abrirse camino en el turismo y hacer un máster internacional. Barcelona le pareció la mejor opción, por el posicionamiento internacional de la ciudad y porque ya había venido de vacaciones y la ciudad le encantaba. Al terminar el máster tenía que hacer unas prácticas. Le interesaba especialmente vincularse a la gestión de pisos turísticos, un sector que va para arriba, asegura. La mayoría de prácticas que le ofrecían eran sin remuneración, o entorno a los 300 euros al mes. Al final se decidió por una empresa que tenían una gran cantidad de pisos en Barcelona, Madrid y algunos municipios de la costa catalana. Al cabo de unos meses consiguió que le pagaran 400 euros al mes en negro por una jornada a tiempo completo. En su trabajo tiene que usar de formar habitual inglés y francés. La gran mayoría de empleados son también estudiantes en prácticas como ella. Considera que es un escándalo y que no le gusta a su edad seguir dependiendo de su familia, pero afirma que no tiene otra opción que simultanear estudios y trabajos en prácticas hasta que pasen los tres años que necesita para poder regularizar su situación en España. De todas formas, aún no sabe si se quedará en Barcelona o es mejor regresar a algún país de América Latina, donde poder acreditar que ha estudiado y trabajado en turismo en Barcelona le puede abrir otras puertas.

Los nombres son ficticios, pero las tres historias son reales. Son algunas de las muchas que en los últimos meses me han contado trabajadoras y trabajadores del turismo en una ciudad como Barcelona. Son vidas marcadas por un trabajo precario. Bajo salarios, sobrecarga de trabajo, contratos temporales, temporalidad, subcontrataciones y abusos de todo tipo aparecen de forma común en muchos de los testimonios de trabajos vinculados al turismo en servicios de alojamiento, en la alimentación y entretenimiento, en la gestión de viajes y actividades para viajeros o en las atracciones turísticas.¹ Se amplía así la percepción que ya teníamos de la precarización del trabajo de las camareras de piso, que en los últimos tres años se han hecho visibles por su empuje y determinación.²

Cuando uno analiza la literatura académica sobre condiciones laborales en el ámbito turístico en destinos tan dispares como Londres, París, Cancún o Punta Cana, entre otros, aparece la misma constante: la creciente degradación en las condiciones laborales de los trabajadores y trabajadoras del sector. ¿A qué se debe esta precarización? ¿Cómo explicar

¹ Tomamos como referencia de empleos turísticos la delimitación brindada por la Organización Internacional del Trabajo. OIT, *Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable*, OIT, Ginebra, 2017.

² E. Cañada, *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*, Icaria Editorial, Barcelona, 2015.

que en muchas partes del mundo se produzca esta misma tendencia? ¿Es por naturaleza el empleo turístico un trabajo condenado a los bajos salarios y situaciones de abuso? ¿Existen factores particulares en el funcionamiento de las actividades turísticas que favorezcan esta devaluación del trabajo frente al capital? ¿Es esto inevitable?

Razones que explican esta precariedad

La necesidad de reproducción del capital debería estar en la base de cualquier análisis preocupado por explicar por qué las empresas turísticas tratan de reducir sus costes laborales. Actúan como lo haría cualquier empresa capitalista ante sus trabajadores en búsqueda de maximizar sus ganancias.

En los últimos años se ha consolidado un marco global de cada vez mayor competencia vinculado a los cambios producidos por la crisis financiera internacional de 2008 y a los cambios tecnológicos

El escenario global actual en el que operan estas empresas está marcado por el incremento del poder corporativo sobre los trabajadores, de la mano de los mecanismos de flexibilización impuestos y las políticas de corte neoliberal, que desde los años ochenta han laminado la capacidad de resistencia de las organizaciones obreras. La consolidación de un escenario postfordista ha acentuado la pérdida de poder del trabajo dentro de las empresas, y en paralelo ha crecido el riesgo, la fragmentación y la vulnerabilidad de los trabajadores y trabajadoras.

Las empresas turísticas no son ajenas a este contexto hostil para el mundo del trabajo. Sin embargo, existen algunas características del funcionamiento del propio negocio turístico, tanto por la evolución vivida en los últimos años como de naturaleza más estructural, que pueden ayudar a entender por qué se está produciendo esta precarización del trabajo turístico, y en particular hotelero, tan intensa y generalizada.

Una década de cambios acelerados

En los últimos años se ha consolidado un marco global de cada vez mayor competencia vinculado a los cambios producidos por la crisis financiera internacional de 2008 y a los cambios tecnológicos, en especial el desarrollo de Internet, ocurridos fundamentalmente durante la última década; estos se traducen en una mayor presión del empresariado sobre el trabajo.

Algunos de estos cambios tienen que ver con la imposición de comisiones y tratos de favor a sus clientes por parte de grandes *tour-operadores* y plataformas *online* de reservas, Online Travel Agency (OTA), para obtener posiciones de control estratégico del negocio turístico por los volúmenes de reservas capaces de movilizar, o por el dominio de segmentos especializados, como los clientes de alto poder adquisitivo, que difícilmente podrían conseguir directamente los hoteles por sus propios medios.

Por otra parte, a pesar de la bonanza en la que ha vivido el sector hotelero durante años de progresiva expansión, en ciertos espacios centrales del turismo internacional cada vez existe una mayor competencia entre empresas dedicadas a un mismo segmento de actividad que tratan de ofrecer precios más competitivos. Tal competencia se produce entre diferentes destinos, siendo especialmente sensibles a problemas de incertidumbre o de seguridad, como ha ocurrido en los últimos años con el desvío hacia la costa mediterránea española de miles de turistas desde lugares como Túnez, Egipto o Turquía, afectados por problemas internos. Pero lo mismo podría ocurrir en dirección contraria si los problemas de incertidumbre política en algunos lugares de Cataluña se perpetuaran, o ante la pujanza de ciudades como Lisboa o Viena, que pudieran ofrecer un entorno más favorable que, por ejemplo, Barcelona. La posibilidad que otros destinos más competitivos se consoliden está siempre presente. Pero esta competencia también se produce dentro de los mismos destinos, y más cuanto mayor es su éxito. La oportunidad de negocio llama a más inversión, provocando efectos indeseados por la propia saturación de la oferta, y más cuando las autoridades públicas tienen tantas dificultades para imponer políticas restrictivas a su crecimiento. Asimismo, la competencia también se produce por la aparición de nuevas formas de alojamiento vinculadas a la economía colaborativa, que pueden quitar una parte de la cuota de mercado a los establecimientos tradicionales.

En este sentido, y a pesar del enorme vacío existente en la literatura académica, los nuevos negocios turísticos desarrollados dentro de la economía colaborativa no parece que estén ofreciendo un entorno laboral de mayor calidad, al contrario. Muy a menudo, a la par de nuevos nichos de empleo –especialmente en la gestión de reservas, atención al cliente, programación y finanzas– predomina la desaparición de una parte importante del trabajo vinculado a las actividades de alojamiento, asumidas directamente cuando el propietario del inmueble gestiona por su cuenta la atención de los clientes, y por medio de la economía sumergida, sobre todo en tareas de limpieza y mantenimiento. La sustitución de capacidad de alojamiento a través de formas tradicionales de hotelería por estas nuevas formas vinculadas a la economía colaborativa que se han producido en estos últimos años no parece, por lo que sabemos hasta el momento, garantizar mejor calidad de empleo.

La creciente financiarización del sector hotelero ha incrementado las presiones de las empresas hoteleras sobre sus trabajadores y trabajadoras. El caso español pone en evidencia

esta situación. A raíz de la reducción de los créditos bancarios como consecuencia de la crisis financiera, el sector hotelero se ha vinculado más estrechamente con los fondos de inversión internacionales.³ Esto acrecienta la presión para ajustar costes y tener mayor capacidad de devolución a corto plazo de las inversiones realizadas por estos fondos, o para mejorar su imagen ante potenciales inversionistas, en la medida que pueden ofrecer un entorno laboral particularmente disciplinado.

Los nuevos negocios turísticos desarrollados dentro de la economía colaborativa no parece que estén ofreciendo un entorno laboral de mayor calidad, al contrario

La pérdida de poder sindical ha favorecido también los procesos de precarización en la medida que ha tenido menos capacidad de resistencia ante las medidas impulsadas por la patronal turística. En España esta debilidad, especialmente incisiva en las actividades vinculadas a servicios, se agudizó con la crisis por el fuerte impacto de unos niveles de desempleo y temporalidad escandalosos y por las últimas reformas laborales, en especial la de 2012, aprobada por el Partido Popular con el apoyo, entre otros, de CiU. Con esta reforma laboral se ha posibilitado la generalización de las externalizaciones de departamentos troncales de las empresas hoteleras, como pisos, al dar prioridad a los convenios colectivos de empresa por encima de los sectoriales.⁴

A pesar de los enormes esfuerzos realizados desde el mundo sindical y de las organizaciones de trabajadoras durante los últimos años para hacer frente a las externalizaciones, aunque no siempre en sentido coincidente, sin la presencia de organización sindical en las empresas, los procesos de precarización del trabajo encuentran menos resistencias y, por tanto, se acentúa su extensión y la rapidez en la que se producen. Se genera así un círculo vicioso en el que menos sindicalismo supone mayor precariedad que, a su vez, se traduce en más debilidad sindical, de tal modo que ambos factores se retroalimentan.

Una devaluación del trabajo permanente

Más allá de los factores de transformación más recientes que se han experimentado en el funcionamiento de las actividades turísticas, una mirada sobre la investigación en la geografía del trabajo turístico nos aporta pistas sobre algunos factores intrínsecamente vinculados

³ I. Yrigoy, «Financialization of hotel corporations in Spain», *Tourism Geographies*, vol. 18, núm. 4, 2016, pp. 399-421.

⁴ E. Cañada, *Externalización del trabajo en hoteles. Impacto en los departamentos de pisos*, Alba Sud Editorial, Barcelona, 2016.

a la naturaleza del funcionamiento del turismo que pueden explicarnos esta presión endémica hacia los trabajadores y trabajadoras del turismo. Tres son las claves fundamentales: la relativa fijación en un determinado territorio de la actividad turística, las fuertes variaciones en la demanda de trabajo asociado a un mercado que sufre constantes y fuertes oscilaciones, y la posibilidad de funcionar con un mercado de bajos salarios. Vayamos por partes.

Se genera un círculo vicioso en el que menos sindicalismo supone mayor precariedad que, a su vez, se traduce en más debilidad sindical, de tal modo que ambos factores se retroalimentan

En primer lugar, el hecho que el turismo sea una actividad que se produce en un determinado territorio hace que el empresario trate de ajustar sus costes laborales en el mismo lugar de producción.⁵ La dificultad para deslocalizar una actividad relativamente “fijada” espacialmente hace que las empresas busquen mecanismos de reducción de costos ahí donde se produce la actividad por la vía de la reducción de cargas salariales y la intensificación del trabajo. Una empresa dedicada, por ejemplo, a la producción de coches puede buscar otros mecanismos para reducir sus costes laborales, como desplazarse a otros países donde la mano de obra es ya más barata. Obviamente los capitales pueden invertir también en otros territorios y crear nuevos entornos turísticos, aprovechando las ventajas otorgadas por una geografía del desarrollo desigual, como han hecho por ejemplo los capitales hoteleros de Baleares en el Caribe, pero tendrán que hacer frente al reto de construir toda una serie de recursos y atractivos que superan lo que puede ofrecer su propio negocio. La razón principal de esta vinculación espacial es que el turista no consume exclusivamente una habitación en la que se aloja o una determinada oferta cultural. Es decir, que el negocio turístico se fundamenta sobre toda una serie de recursos públicos/comunes –playas, un entorno urbano con determinados atractivos, actividades culturales, entre muchos otros– que hacen que su presencia en aquel lugar tenga sentido. Por tanto, para la empresa de lo que se trata es de poder ajustar sus costes allá donde se puede desarrollar ese conjunto de actividades turísticas.

En segundo lugar, las constantes oscilaciones en la demanda hacen que las necesidades de empleo varíen enormemente y que, por tanto, las empresas quieran disponer de una mano de obra especialmente flexible que se adapte a los movimientos de la clientela. Estas oscilaciones pueden producirse por la temporada del año, según los períodos de vacaciones de las diferentes clientelas o en función del clima; por actividades, como congresos o actividades culturales que atraen puntualmente un mayor número de visitantes; por días de la

⁵ D. Jordhus-Lier y A. Underthun, *A Hospitable World? Organising Work and Workers in Hotels and Tourist Resorts*, Routledge, Abingdon, 2014.

semana, como fines de semana; o incluso por horas, por ejemplo, la mayor demanda en los momentos de las comidas. Esto explica que las empresas traten constantemente de flexibilizar la mano de obra atendiendo a las variables necesidades que tiene este comportamiento de la demanda turística.

En tercer lugar, la relativamente escasa cualificación requerida para hacer ciertos trabajos en el sector (que, por supuesto, no es lo mismo que hacerlos bien), ha dado lugar a la consolidación de un mercado laboral de bajos salarios. Así, el empleo turístico se concentra en gran medida en los sectores sociales que ocupan los lugares más bajos en el mercado laboral, como mujeres e inmigrantes de países de menor renta. En algunos casos hay ciertas profesiones en el turismo que están plenamente feminizadas, y en muchas ocasiones con una gran presencia de mujeres inmigrantes. Esto se produce por la desvalorización social de las tareas reproductivas con las que se vincula ciertas actividades en el turismo, asociándose a una arraigada desigualdad en términos de género, que da lugar a la feminización de determinadas actividades, como es el caso de las camareras de piso. La intersección del género con otras condiciones sociales, como la procedencia, la raza, la edad o la situación legal, da lugar a una compleja red de valoraciones laborales en función de las características que el empresariado ha asignado a cada puesto de trabajo. La menor capacidad de incidencia de mujeres e inmigrantes de países de menor renta que realizan estos trabajos dentro de las estructuras sindicales ha reforzado también esta segmentación de condiciones salariales y laborales.

A su vez, el sector se beneficia de trabajadores y trabajadoras que no necesariamente se plantean construir una carrera profesional en el sector, pero que pueden desempeñar ciertas actividades sin demasiada formación o experiencia previa (como actividades de limpieza o atención a los clientes, entre otros), y que identifican su paso por este tipo de actividad como algo transitorio y, por tanto, con menores niveles de exigencia con respecto a sus condiciones laborales. Sería el caso, por ejemplo, de estudiantes que compaginan estudios y trabajo o turistas que buscan cómo costear su viaje.⁶

En ciudades muy fuertemente posicionadas en el mercado turístico global, como podría ser el caso de Barcelona, se produce un efecto llamada de personas dispuestas a trabajar en cualquier condición, lo cual, a su vez, acentúa el deterioro de las condiciones de trabajo en este tipo de actividades. Para muchas personas tener una experiencia laboral, acreditable en su currículum, en un lugar con una imagen internacional tan favorable supone una cualificación en su carrera profesional, que no necesariamente tiene por qué ser en la misma ciudad. Para ciertos estudiantes de clase media regresar a sus países de origen con

⁶ A. Underthun y D. Jordhus-Lier, «Liminality at work in Norwegian hotels», *Tourism Geographies*, 18 de abril de 2017 (publicación online, Doi: 10.1080/14616688.2017.1314546).

un máster y una experiencia laboral en Barcelona, aunque durante sus prácticas hayan estado ganando una miseria o que su capacitación real haya sido muy pobre, puede suponer posibilidades de mejora profesional. Si a esto se le suman las posibilidades de alargar una estancia con permiso de residencia bajo un contrato en prácticas, en el caso de no residentes en la Unión Europea, nos encontramos con una reserva de mano de obra permanentemente renovada. Desde otra perspectiva, un lugar con capacidad para generar trabajo sin una especial formación, resulta especialmente demandada por personas procedentes de países con menor renta que buscan cómo encontrar mejores alternativas de vida. Las lógicas de la especialización turística que parecen dominar a numerosos destinos turísticos exitosos en el mercado global refuerzan a su vez este efecto llamada en términos de demanda de empleo.

La intersección del género con otras condiciones sociales, como la procedencia, la raza, la edad o la situación legal, da lugar a una compleja red de valoraciones laborales

De una u otra forma, este posicionamiento en el mercado turístico global, refuerza las posibilidades que las empresas tiendan a ofrecer malas condiciones salariales y de trabajo porque tienen la capacidad de sustituir con creces a quien no lo acepte. De este modo, y aunque podría resultar paradójico, el éxito turístico de un destino no está necesariamente asociado a unas condiciones de trabajo decente, más bien todo lo contrario, a causa de la sobreoferta de demandantes de empleo que acaban concentrándose en ese lugar.

¿No hay alternativas?

Tanto por razones de evolución más reciente en la forma en la que se están reorganizando el funcionamiento de las actividades turísticas como por algunas de sus características estructurales, el resultado es que el empresariado turístico tiende a presionar para reducir costes laborales. De forma recurrente lo que estará buscando es cómo reducir salarios, intensificar el trabajo y flexibilizar a sus empleados en función de una demanda oscilante. Son diversas las formas en las que pueden conseguir esto: ampliar contratación eventual y a tiempo parcial a costa del empleo fijo; reducir los costes de contratación y despido; extender las externalizaciones y políticas de subcontratación; ampliar la vinculación de personal en prácticas formativas o bajo contratos especiales (como, por ejemplo, vinculados a determinados programas de inclusión social), entre otras.

La consecuencia de todo esto no solo es la poca calidad del empleo en estos sectores, sino, y mucho más grave, la consolidación de los procesos de fragmentación de las clases

trabajadoras en las empresas turísticas. Esto supone la destrucción de una experiencia compartida por el conjunto de la plantilla de una empresa por la suma de situaciones particulares y de una cultura de solidaridad y reconocimiento entre todos los trabajadores y trabajadoras creada en torno a un mismo centro de trabajo. Una situación que dificulta enormemente la acción sindical y que, a su vez, retroalimenta los procesos de pérdida de derechos y precarización.

¿Es necesariamente esta la única forma en la que puede organizarse el trabajo turístico? ¿Es inevitable esta precarización? Ejemplos de otros lugares del mundo, como Las Vegas, donde la organización sindical de los trabajadores y trabajadoras ha logrado imponer condiciones laborales favorables a sus intereses, en un contexto altamente competitivo a escala internacional, nos permiten afirmar que no necesariamente el turismo tiene que funcionar sobre la base de bajos salarios y situaciones de abuso patronal.⁷ La misma historia del sector hotelero en España muestra que no siempre las condiciones laborales han sido como las actuales, y que ha habido períodos que, a través de la organización y la lucha sindical, los trabajadores y las trabajadoras conquistaron derechos y mejoras significativas en sus empresas, como destacan dirigentes sindicales como Gonzalo Fuentes o Pepi García Lupiáñez en las entrevistas recogidas en el libro *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*.⁸

En realidad, las características del trabajo dependen en gran medida de la capacidad de los trabajadores y trabajadoras y de sus organizaciones de saber leer adecuadamente su realidad y tener capacidad de imponer sus demandas y propuestas al empresariado. Cómo actuar en un mundo laboral altamente fragmentado es la clave del debate. Cómo reconstruir la unidad de acción de las diferentes expresiones de organización de los trabajadores y las trabajadoras el reto principal. Qué alianzas múltiples y a distintas escalas es necesario activar constituye un debate central. Pero esto será motivo del análisis compartido a partir de experiencias concretas y del debate colectivo y, en cualquier caso, motivo ya de otro artículo. Por lo pronto lo que la visibilización de la precariedad laboral en turismo ha provocado es el fin del turismo como un relato de éxito, cuya capacidad para generar empleo terminaba con cualquier cuestionamiento sobre sus impactos.

⁷ J. C. Waddoups, «Wages in Las Vegas and Reno: How Much Difference Do Unions Make in the Hotel, Gaming, and Recreation Industry?», *Gaming Research & Review Journal*, vol. 6, núm. 1, 2002, pp. 7-21.

⁸ E. Cañada, 2015, *Op.cit.*