

Ernest Cañada

¿Por qué se precariza el trabajo turístico?

De forma recurrente, el trabajo turístico es señalado por la baja calidad del empleo que genera. ¿Cómo explicar esta tendencia? ¿Existen factores particulares en el funcionamiento de las actividades turísticas que favorezcan esta devaluación del trabajo frente al capital? ¿Es esto inevitable?

Crédito fotografía: ilustración de María Romero para Alba Sud

De forma recurrente, el trabajo turístico es señalado por la baja calidad del empleo que genera. En el caso español, una de las economías más volcadas en el turismo, se acumulan los datos que informan de bajos salarios, extensión de los contratos a tiempo parcial o incremento de la temporalidad (con contratos cada vez de menor duración), como puede observarse en el recuento que, por ejemplo, hacía recientemente el periodista de información económica Emilio de la Peña en [Ctxt](#). Los propios testimonios de algunas de sus trabajadoras, como las camareras de pisos, recogidos en el libro [Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral](#) (Icaria, 2015), han hecho visible un escenario laboral dominado por la sobrecarga de trabajo, la degradación de las condiciones contractuales y un estado de inseguridad permanente, las graves repercusiones de esta forma de trabajar en su salud o la represión ante las formas diversas de organización en defensa de sus derechos. Y desde las organizaciones sindicales y asociaciones de trabajadoras se lleva años denunciando la precarización del trabajo turístico, mientras el país bate récords de visitantes que se superan año tras año.

Pero 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 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?

I

Cuando nos referimos al trabajo turístico nos enfrentamos a una primera dificultad de delimitación, porque sus contornos no son siempre claros y afectan a sectores de actividad diversos. ¿Servir copas en un bar de la Rambla de Barcelona implica la misma actividad que ponerlas en el barrio de Roquetas, en Nou Barris? Mientras en un caso lo identificamos rápidamente con el turismo en el otro no necesariamente hacemos lo mismo. Es la propia demanda del turista lo que perfila lo que será considerado desde el sentido común como trabajo turístico. En un esfuerzo reciente por clarificar el panorama, [Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable](#) (2017), la **Organización Internacional del Trabajo** proponía delimitar el empleo turístico a aquellas actividades vinculadas con los servicios de

alojamiento; alimentación y entretenimiento; gestión de viajes y actividades para viajeros y, finalmente, atracciones turísticas, brindadas tanto a las personas residentes como a quienes están de viaje. La propuesta tiene sus límites, por ejemplo, deja fuera buena parte del trabajo de transporte turístico, pero tiene la virtud de proponer ciertos límites que ordenen el debate.

En el presente artículo tomamos esta definición operativa de la OIT como marco de referencia, poniendo una especial atención al sector hotelero, por ser el que más empleo genera y del que, por su mayor nivel de formalidad, tenemos en realidad más conocimiento. Hablamos también de calidad de empleo asociándola al concepto de **trabajo decente**, propuesto igualmente por la OIT en el [informe de su director general, Juan Somavía, durante la 87ª Conferencia Internacional del Trabajo de 1999](#). Desde esta perspectiva, el trabajo decente implica un modelo laboral en el que haya suficientes puestos de trabajo que permitan trabajar, con remuneración suficiente, seguridad y condiciones laborales salubres y que, además, disponga de un sistema de protección social garantizado. A su vez, supone el respeto de los derechos fundamentales del trabajo, como son la libertad de sindicación y la erradicación de toda forma de discriminación laboral, trabajo forzoso y trabajo infantil.

II

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.

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 post-fordista ha acentuado la pérdida de poder del trabajo dentro de las empresas, a la par de aumentar el riesgo, la fragmentación y la vulnerabilidad de los trabajadores y trabajadoras.

Las empresas turísticas no son alienas 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.

III

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

Algunos de estos cambios tienen que ver con la **imposición de determinadas comisiones y tratos de favor para sus clientes por parte de grandes tour-operadores y plataformas online de reservas**

, Online Travel Agency (OTA), desde posiciones de control estratégico del negocio turístico por los volúmenes de reservas capaces de movilizar, o por el de dominio 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. Esta 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 Catalunya 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. Así mismo, 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 clientes, 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, [estudiado particularmente](#) por el geógrafo mallorquín **Ismael Yrigoy**, 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. 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.

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 vinculados 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.

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 produce 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.

IV

Pero más allá de estos 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 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.

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**, tal como han explicado David Jordhus-Lier y Anders Underthun en un libro clave para entender la geografía del trabajo turístico, [A Hospitable World? Organising Work and Workers in Hotels and Tourist Resorts](#) (2014). 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, y siguiendo también el libro de David Jordhus-Lier y Anders Underthun, **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 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. **Anders Underthun** identifica este tipo de trabajadores con el concepto de **“liminalidad”**, en uno de los capítulos del libro anteriormente mencionado.

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 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.

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 sobre oferta de demandantes de empleo que acaban concentrándose en ese lugar.

V

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. Las formas en las que pueden conseguir esto son diversas: 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 ésta la única forma en la que puede organizarse el trabajo turístico? ¿Es inevitable esta precarización? Ejemplos de otros lugares del mundo, como **Las Vegas**, que numerosos estudios académicos han documentado detalladamente, como los diferentes artículos de [Jeffrey C. Waddoups](#), 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. 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](#) (Icaria, 2015),

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.

[Fuente: [Alba Sud](#)]