

Ernest Cañada

Estrategias empresariales que precarizan el trabajo turístico

¿De qué manera actúan las empresas turísticas para reducir sus costes laborales? Conocemos bien las dinámicas de precarización, por lo que en este artículo se identifican algunos de los principales mecanismos usados en el ámbito del turismo.

*

El turismo es señalado de forma recurrente por la baja calidad del empleo que genera. Bajos salarios, empleo atípico, largas jornadas, horarios flexibles, abusos patronales, acción anti-sindical, son algunas de las constantes que se repiten por doquier. Además, la composición de sus plantillas está altamente feminizada (Obadi? & Mari?, 2009), con tareas claramente diferenciadas según el género, que dan lugar a procesos de segregación horizontal (Jordan, 1997), y que indica unas políticas de contratación laboral que han aprovechado desigualdades estructurales por razones de género para abaratar y flexibilizar su mano de obra (Moreno & Cañada, 2018). Igualmente, hay una participación muy elevada de personas que proceden de la inmigración, mayoritariamente de países de menor renta (Devine et al., 2007). De este modo, mujeres, inmigrantes y jóvenes parecen ser el grueso de la fuerza laboral del turismo con pocas posibilidades de desarrollar una carrera laboral larga, por lo que la rotación es también una de las principales características del trabajo en este tipo de actividades (Zampoukos & Ioannides, 2011). Precariedad laboral y empleo turístico aparecen cada vez más asociados en distintos lugares del mundo (Cañada, 2019)

Las preocupaciones fundamentales de las empresas en el ámbito laboral tienen que ver con la capacidad de disponer de personal capacitado para realizar las tareas que necesitan; con la voluntad de controlarlo para que trabaje bajo ciertas condiciones y disciplinarlo para evitar, o reducir, posibles comportamientos no coincidentes con lo esperado o que trate de organizarse colectivamente para defender sus intereses; y, finalmente, mantener bajos sus costes, lo que supone acentuar los procesos de flexibilización e intensificación del factor trabajo. Este conjunto de necesidades empresariales básicas planea sobre la gestión de los recursos humanos en las empresas. Las políticas de personal que se llevan a cabo en cada una para resolver estas preocupaciones se organizan de forma concreta según la coyuntura histórica, el contexto político-institucional y las características del sector de actividad.

El escenario en el que operan actualmente las empresas turísticas está marcado por una creciente desigualdad global en un contexto de aceleración de la globalización económica, por el incremento del poder corporativo sobre el trabajo y por cambios tecnológicos que han generado mayores incertidumbres en el mundo del trabajo. La **precariedad** debe ser vista fundamentalmente como un proceso histórico, que responde a las políticas de flexibilización laboral impuestas por las empresas con apoyo estatal, que:

- han expandido las formas atípicas de empleo, como la temporalidad, la parcialidad o la subcontratación, a través de las cuales han disminuido las obligaciones contractuales de los empleadores con sus trabajadores (Recio, 2007);
- han acentuado la flexibilidad en la organización del trabajo (categorías laborales, horarios, calendario laboral, movilidad, funciones);
- han agudizado la pérdida de poder del trabajo, empezando por el control de los propios procesos productivos (Lewchuk et al., 2008);
- han laminado las capacidades de acción colectiva construidas alrededor del sindicalismo.

A su vez, sin la presencia de organización sindical en las empresas, o muy debilitada, los procesos de precarización del trabajo encuentran menos resistencias y, por tanto, se acentúa su extensión y la rapidez en la que tienen lugar. Se produce así un círculo vicioso en el que menos sindicalismo supone mayor precariedad que, a su vez, redunde en más debilidad sindical, de tal modo que ambos factores se retroalimentan dando lugar a un mercado laboral cada vez más precario (Banyuls & Recio, 2017). Todo ello deriva en una mayor inseguridad, fragmentación y vulnerabilidad de los trabajadores y trabajadoras (Banyuls & Recio, 2015; Cano, 2004; Jordhus-Lier, 2015).

En el ámbito de las empresas turísticas, y en especial en el sector hotelero, del cual tenemos mucha más información que de cualquier otro tipo de actividad, los mecanismos cotidianos a través de los cuales se consolida este proceso de devaluación del trabajo tienen que ver fundamentalmente con:

a) Medidas relativas a la composición de la fuerza de trabajo.

A través de éstas se producen procesos de selección de personal que priorizan ciertos colectivos, a los que se le puede pagar menos en función de la naturalización de determinadas desigualdades estructurales por razones de género, procedencia o edad. Así se segmentan las plantillas según el tipo de actividad y características atribuidas a ciertos colectivos. Son los casos, por ejemplo, de las mujeres cuando desempeñan tareas que pueden asociarse con una extensión del trabajo doméstico y de cuidados, que son desvalorizados socialmente en una cultura patriarcal, y que cuando pasan a la esfera del mercado se reproducen esas mismas consideraciones. Pero es también el caso de inmigrantes de países con menor renta a los que un mercado laboral muy segmentado les asigna ciertas ocupaciones. Finalmente, es también el caso de estudiantes que realizan determinadas actividades a tiempo parcial y temporal. Así, el estatus migratorio, el género, la clase y la edad se entrecruzan para organizar las oportunidades de trabajo en el mercado laboral, generando trabajadores más o menos “apropiados” según cada tipo de tarea. De esta manera la distribución del personal en un hotel, por ejemplo, se realiza de manera diferenciada según requerimientos de cómo ha sido concebido el trabajo en cada departamento y las imágenes construidas a través de la naturalización de habilidades y determinados estereotipos (Dyer et al., 2010; Zamudio & Michael, 2008).

b) Medidas relativas a las formas de contratación y de vinculación del personal.

Con ellas se busca reducir sus costes y flexibilizar al máximo su disponibilidad en función de las necesidades variables de la demanda. Esto tiene que ver con los procesos de reducción de personal y el aumento de las cargas de trabajo a los que quedan; la destrucción de formas

estándar de empleo y el incremento de formas atípicas de contratación, en especial el trabajo temporal, a tiempo parcial, pero también el recurso al trabajo de agencias temporales y subcontratado gracias a los procesos de externalización (Cañada, 2018; Knox, 2010). Supone hacer un uso discrecional de los momentos en los que se trabaja, que implica las resistencias a brindar un calendario laboral o poder jugar con las bolsas de horas. Implica igualmente toda una serie de prácticas de dudosa legalidad, como los cambios de categorías para pagar menos, el uso fraudulento de autónomos o de estudiantes en prácticas, la retribución por propinas, como es el caso de los *free tours*, o, finalmente, la obligación de trabajar sin retribución en jornadas ampliadas más allá del tiempo de contratación.

c) Medidas relativas a las formas de retribución.

Los trabajadores y trabajadoras en situación de precariedad asumen mayores niveles de riesgo porque los costes salariales de las empresas ya no serían permanentes, sino que dependerían de la marcha del negocio y del contexto. Su participación en la distribución de renta y en el nivel de salarios disminuye porque los empleados con contratos temporales, a tiempo parcial o externalizados tienden a cobrar menos debido a un menor reconocimiento de categoría profesional, menor capacidad de negociación, no acumulación de antigüedad, entre otros (Recio, 2007).

d) Medidas que buscan una mayor optimización del rendimiento de las personas contratadas mientras están en su centro de trabajo.

Esto implica una creciente presión por la intensificación del trabajo y por la polivalencia del personal, de tal manera que la empresa pueda asegurarse que las personas contratadas rinden al máximo durante todo el tiempo que están efectivamente en el centro de trabajo.

e) Medidas que buscan limitar las capacidades de organización colectiva con un claro sesgo antisindical que vulnera derechos fundamentales.

Esto pasa por la fragmentación de la negociación colectiva. En el caso español, por ejemplo, la reforma laboral de 2012 ha priorizado los convenios de empresa por encima de los sectoriales es una medida claramente dirigida a disminuir el poder sindical, y de ahí que la externalización no pueda ser vista únicamente como una forma de reducir gastos (Aragón, 2012; Cañada, 2015, 2016). En el mismo sentido, la división de las plantillas en múltiples situaciones debilita también la capacidad de organización y defensa colectiva. Finalmente, es necesario señalar también la pervivencia de formas diversas de presión y coacción contra la organización sindical.

Referencias:

- Aragón, J. (2012). *Las reformas laborales en España y su repercusión en materia de empleo*. Madrid: Fundación 10 de Mayo.
- Banyuls, J., & Recio, A. (2015). Gestión empresarial y dinámica laboral en España. *Ekonomiaz*, 87 (1), 182-205.
- Banyuls, J., & Recio, A. (2017). Labour segmentation and precariousness in Spain: theories and

evidence. In D. Grismshaw, C. Fagan, G. Hebson, & I. Tavora (Eds.), *Making work more equal. A new labour market segmentation approach* (pp. 129-149). Manchester: Manchester University Press.

Cano, E. (2004). Formas, percepciones y consecuencias de la precariedad. *Mientras Tanto*, 93, 67-81.

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

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

Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, 20(4), 653-674.

Cañada, E. (2019). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial.

Devine, F., Baum, T., Hearn, N., & Devine, A. (2007). Managing cultural diversity: opportunities and challenges for Northern Ireland hoteliers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2), 120-132.

Dyer, S., McDowell, L., & Batnitzky, A. (2010). The Impact of Migration on the Gendering of Service Work: The Case of a West London Hotel. *Gender, Work & Organization*, 17(16), 635-657.

Jordan, F. (1997). An occupational hazard? Sex segregation in tourism employment. *Tourism Management*, 18(8), 525-534.

Jordhus-Lier, D. (2015). Fragmentation revisited Flexibility, differentiation and solidarity in hotels. In D. Jordhus-Lier & A. Underthun (Eds.). *A Hospitable World? Organizing work and workers in hotels and tourist resorts* (pp. 48-57). Abingdon: Routledge.

Knox, A. (2010). 'Lost in translation': an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449-467.

Lewchuk, W., Clarke, M., & De Wolff, A. (2008). Working without commitments: Precarious employment and health. *Work, Employment and Society*, 22(3), 387-406.

Moreno, D. & Cañada, E. (2018). *Dimensiones de género en el trabajo turístico*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Colección Informes en Contraste, 4.

Obadi?, A., & Mari?, I. (2009). The significance of tourism as an employment generator of female labour force. *Ekon Misao Praksa DBK GOD*, XVIII, 93-114.

Recio, A. (2007). Precariedad laboral: reversión de los derechos sociales y transformación de la clase trabajadora. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, (29), 273-291.

Zampoukos, K., & Ioannides, D. (2011). The tourism labour conundrum: agenda for new research

in the geography of hospitality workers. *Hospitality & Society*, 1(1), 25-45.

Zamudio, M., & Michael I., L. (2008). Bad Attitudes and Good Soldiers: Soft Skills as a Code for Tractability in the Hiring of Immigrant Latina/os over Native Blacks in the Hotel Industry. *Social Problems*, 55(4), 573-589.

[Ernest Cañada es coordinador de Alba Sud, centro independiente de investigación con sede en Barcelona especializado en turismo responsable y trabajo decente. Entre su trabajo de investigación destaca el análisis de las condiciones laborales en el sector hotelero y en particular del colectivo de camareras de piso.]

[Fuente: [*Crítica Urbana*](#), III(10), 2020]

?