

Situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona

Revisió, anàlisi i propostes d'un estudi exploratori

Autors: Ernest Cañada, Mireia Julià i Joan Benach



Índex

1. Introducció	3
2. Objectius	6
3. Metodologia	7
3.1. Metodologia de Scoping Review	7
3.2. Metodologia de la revisió de les bases de dades	9
3.3. Tipologies de treballs relacionats amb el turisme	10
4. Resultats	12
4.1. Resultats de l'scoping review	12
4.2. Resultats de la revisió de les bases de dades	55
4.3. Resultats de les tipologies de treball en el sector turístic	69
4.3.1. Hotels	69
4.3.2. Habitatges d'ús turístic	98
4.3.3. Bus turístic	114
4.3.4. Guiatge turístic	128
5. Conclusions i recomanacions	141
6. Bibliografia:	145
7. Annexos	152
Annex 1. Qüestionari base d'entrevistes semi-estructurades a persones treballadores ..	152
Annex 2. Full informatiu a persones entrevistades	153
Annex 3. Full de consentiment informat	155
Annex 4. Acreditació Comitè d'Ètica D'Investigació Clínica	156
Annex 5. Llistat de persones entrevistades.	157

1. Introducció

El turisme ha estat una de les activitats més dinàmiques en l'economia global durant les últimes dècades (WTTC, 2016), amb un pes especialment significatiu a Europa configurant un 9,2% del seu PIB i al voltant d'un 9% de la seva població activa (WTTC, 2015). En el cas de l'economia espanyola el turisme ha pres una especial rellevància des dels anys 60 fins a l'actualitat (Balaguer & Cantavella-Jordà, 2002; Murray, 2015; Pack, 2006; Vacas & Lanceta, 2009). Així, segons dades del World Travel & Tourism Council (WTTC), el 2017 el sector turístic a Espanya va aportar un 14,9% del seu PIB, 930.000 llocs de treball directes i 2,8 milions en total, amb un 15,1% de l'ocupació total (EFE, 2018). Aquest protagonisme és molt més gran en els territoris de la costa mediterrània i les Canàries, on en alguns llocs com les illes Balears el turisme arribar a ser del 44,8% del seu PIB i el 32% de l'ocupació (Exceltur, 2014).

Al seu torn, la ciutat de Barcelona ha esdevingut una de les principals places turístiques d'Espanya, d'Europa i del món. L'any 2015 registrava més de 6,6 milions de turistes internacionals al que caldria afegir el nombre de turistes que visita la ciutat però s'allotja fora del municipi o els visitants dels creuers, el que *ha convertit Barcelona en la quarta ciutat europea en nombre de turistes* (Ajuntament de Barcelona, 2016). Així, el número de treballadors i treballadores vinculats al sector turístic a la ciutat de Barcelona es situa entre els 85.412 i els 142.715, i al conjunt de la província sumen 282.911, segons dades del Departament d'Empresa i Ocupació per al quart trimestre de 2015. I segons l'Enquesta de Percepció del Turisme l'any 2015 realitzada per l'Ajuntament de Barcelona *un 13,4% de la població activa declara treballar o haver treballat els darrers dos anys en alguna activitat relacionada amb el turisme*. En alguns districtes de la ciutat aquest percentatge es pot elevar fins a un 15,8% en el cas de Gràcia, un 16,3% a l'Eixample i un 22, 8% a Ciutat Vella.

Com moltes altres activitats el turisme es va veure colpejat per la crisi econòmica financera internacional iniciada el 2007-2008 (Casado & Ruiz, 2011; Eugenio-Martín & Camps-Soria, 2013) que va suposar un increment de l'atur i la pobresa en bona part d'Europa (Eurostat, 2015). Arran de la crisi i l'extensió de l'atur, al conjunt d'Europa s'han donat importants transformacions en les polítiques i formes de gestió laboral que han derivat en un increment de les desigualtats, amb especial incidència al Sud d'Europa i entre les dones (Leschke & Jepsen, 2012; Otobe, 2011). El turisme però ha estat una de les activitats que més ràpidament s'ha recuperat en termes macroeconòmics, amb ritmes de creixement en el número de turistes internacionals i pernoctacions superiors fins i tot als immediatament anteriors a la crisi econòmica (WTTC, 2015). No obstant això, *les transformacions que s'han produït en les condicions laborals en aquest sector als darrers anys mostren l'amplitud i profunditat del nou escenari laboral que comença a sorgir després d'aquesta crisi*.

Diversos indicadors mostren que *en l'hostaleria i el turisme es tendeixen a concentrar salaris baixos i condicions d'ocupació i treball precaris*. Així per exemple, a la ciutat de Barcelona l'any 2014, segons dades del Departament d'Estudis i Programació de l'Ajuntament de Barcelona (juliol 2016), els salaris mitjans dels treballadors de l'hostaleria eren de 15.055 euros anuals, els més baixos entre els diferents sectors d'activitat, que de mitjana son 28.649 euros l'any. Per altra banda, estudis de caire qualitatiu d'un dels principals col·lectius laborals del hotels, el personal dels

departaments de pisos, que conformen entre un 20% i un 30% de les seves plantilles i gairebé unes 100.000 persones arreu de l'estat, indiquen un deteriorament en les condicions de contractació (amb extensió de personal eventual, a temps parcial i externalitzat), disminució de sous, increment de la càrrega laboral i importants conseqüències en l'estat de salut física i psíquica d'aquestes treballadores (Cañada, 2015, 2016, 2018). L'evidència científica mostra com *la precarietat laboral afecta negativament a la salut dels treballadors*, mostrant que aquells amb elevats nivells de precarietat presenten pitjor salut, tant mental com física, i que són les dones les que presenten pitjor salut que els homes (Vives, 2013; Benach, 2016; Julià, 2016).

L'anàlisi de les transformacions de les condicions laborals en l'àmbit turístic a Espanya i, en particular a Barcelona, adquireix una especial rellevància perquè diversos processos han actuat de forma conjunta: (1) un marc legal espanyol i europeu que tendeix a la desregulació dels mercats de treball; (2) la destrucció d'ocupació en d'altres activitats i l'existència d'un atur massiu que pressiona a la baixa activitats que generen ocupació de baixos salaris; (3) l'extensió de la contractació eventual i a temps parcial; (4) l'àmplia generalització de les subcontractacions de serveis d'activitats centrals en moltes empreses a conseqüència de les possibilitats que atorga la darrera reforma laboral de 2012; i (5) la irrupció de l'economia col·laborativa amb noves formes d'organització del treball. Catalunya, i específicament els canvis que es donen a la ciutat de Barcelona, representa un cas especialment important per analitzar les transformacions en l'àmbit laboral induïdes per la crisi i per comprendre les capacitats d'aquestes activitats per generar un creixement més inclusiu o bé, contràriament, generar més desigualtat i més precarietat laboral.

Malgrat la importància del turisme com a font d'ocupació, els estudis sobre el treball en el turisme en les ciències socials *no han tingut el suficient reconeixement ni protagonisme acadèmic*, fet que ha provocat una certa variabilitat territorial en la producció científica, una limitada investigació i una insuficient sistematització del coneixement generat. A més, una problemàtica afegida és el fet que *no hi ha una definició sistematitzada de què s'entén pel treball en el sector turístic i quines activitats inclou*. A més, tampoc hi ha bases de dades especialitzades de qualitat per tal de poder estudiar amb detall les característiques dels treballs, els treballadors i les possibles conseqüències en la salut que aquestes feines pugin tenir. Malgrat aquestes dificultats, i que encara queda molt per conèixer, val a dir que el volum de producció científica sobre el treball en el turisme ha anat en augment en els últims anys (Baum, 2016).

L'Ajuntament de Barcelona ha posat en marxa el ***Pla Estratègic de Turisme de Barcelona 2020*** entès, segons es defineix a la Web de la seva presentació, com a “un nou procés de planificació, reflexió i coneixement compartit sobre l'activitat turística a la ciutat i els seus efectes, a través de l'anàlisi de la conjuntura actual i els escenaris de futur”. Així, es preveu que els resultats d'aquest procés permetran “definir el conjunt d'iniciatives i actuacions municipals que han de permetre actualitzar el compromís amb la responsabilitat i la sostenibilitat de la destinació, així com també gestionar l'activitat turística i els seus efectes sobre la ciutat satisfent, alhora, els visitants i els seus propis ciutadans”¹.

¹ Veure pàgina Web del Pla Estratègic de Turisme de Barcelona 2020:
<http://ajuntament.barcelona.cat/turisme/ca/pla-estrategic>

Aquest estudi, que forma part d'aquest procés més ampli, ha de *contribuir a conèixer millor les característiques del treball en el sector turístic a Barcelona* i especialment identificar *factors associats a la de precarització*, així com *els principals mecanismes* que els provoquen, la qual cosa permetrà *planificar actuacions públiques més adients* adreçades a millorar les condicions laborals de les persones que treballen en aquestes activitats, així com garantir un *major retorn social* de la seva presència a la ciutat. Així mateix, existeix la possibilitat que a partir dels resultats d'aquesta recerca es pugui disposar de la informació requerida per a *dissenyar una enquesta específica* sobre condicions d'ocupació i laboral dels treballs associats al turisme.

La justificació general d'aquest enfocament ve donat pel debat social existent tant a Barcelona com a la resta del país sobre la qualitat del treball al sector turístic, que en els últims quatre anys ha donat lloc a un intens tractament en els mitjans de comunicació i en la discussió pública. Lluny d'imatges generalitzadores o excessivament simples, en aquest estudi s'assumeix la perspectiva que el treball en el sector turístic és plural i que contempla realitats molt diferents i que, per tant, requereix una anàlisi més atenta a aquesta complexitat i particularitat, per així detectar on i com s'estan produint processos de precarització, per tal de que es pugui contribuir a la correcció d'aquestes dinàmiques. Alhora, per tal d'evitar generalitzacions excessives, es podran també identificar al mateix temps on no s'estan produint aquest tipus de dinàmiques.

2. Objectius

Objectiu general:

L'objectiu general del projecte és conèixer i caracteritzar els treballs vinculats a les activitats turístiques a la ciutat de Barcelona.

Objectius específics:

1. Revisar de forma sistemàtica l'abast de la literatura sobre el treball relacionat amb el turisme per tal de conèixer els principals temes, enfocaments, marcs teòrics i mancances en el seu estudi.
2. Realitzar una exploració valorativa de les fonts quantitatives disponibles per poder analitzar el treball relacionat amb el turisme a Barcelona.
3. Elaborar una tipologia dels treballs relacionats amb el turisme a Barcelona i caracteritzar-los per tal d'identificar els factors associats amb la precarització de certs treballs i els mecanismes que els estan facilitant.
4. Realitzar recomanacions per assolir una comprensió més acurada dels treballs relacionats amb el turisme a la ciutat de Barcelona sobre les principals mancances, prioritats, possibilitats i metodologies per donar continuïtat a una comprensió més acurada d'aquest fenomen.

3. Metodologia

Aquesta investigació té un caràcter exploratori que ens ha d'ajudar a millorar el nostre coneixement sobre el treball, la seva precarietat laboral i les possibilitats de precarització que tenen determinades activitats vinculades al turisme, així com els mecanismes que ho possibiliten.

En aquest apartat s'exposarà la metodologia realitzada per cadascun dels objectius específics descrits en l'apartat anterior.

3.1. Metodologia de Scoping Review

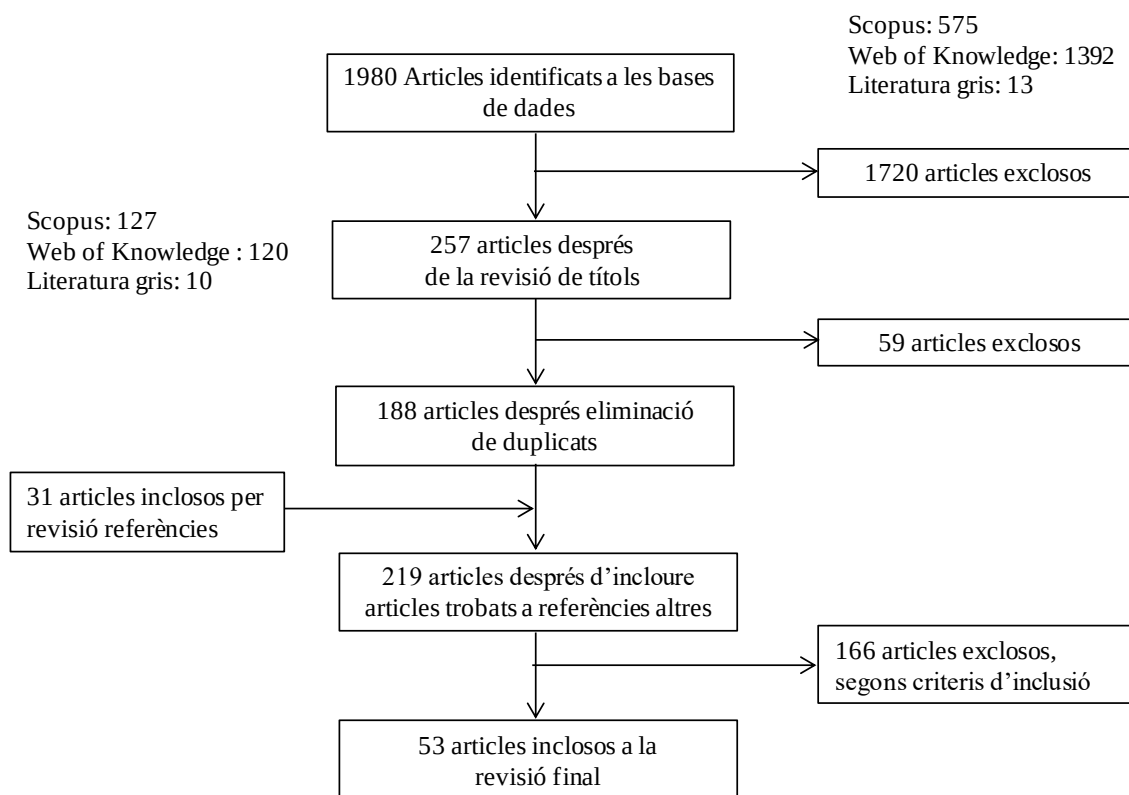
Per realitzar el primer dels objectius específics descrits anteriorment, s'ha realitzat una *scoping review*. Les *scoping reviews* són revisions exploratòries que exploren de forma sistemàtica la literatura disponible sobre el tema d'interès, identificant els conceptes claus, les teories, les fonts d'evidència i llacunes existents en la investigació. A la **figura 1** es resumeix el procés de selecció dels articles i publicacions que s'han analitzat.

Es va realitzar una recerca de la literatura a dues de les principals bases de dades científiques: l'Scopus i la Web of Knowledge. La cerca van incloure combinacions dels següents termes: “tourism” OR “hospitality” OR “hotel” OR “restaurant” “taxi” OR “guide” OR “museum” AND “working conditions” OR “employment” OR “employment conditions” OR “precarious” OR “outsourcing” OR “Health”. A més de les dues bases de dades esmentades es va realitzar una cerca de l'anomenada “literatura gris” amb estudis d'interès però no de caràcter científic, incloent la revisió d'informes d'organitzacions internacionals com la Organització Internacional del Treball (OIT).

En conjunt, es van identificar un total de 1980 articles publicats en les dues bases de dades esmentades i la literatura gris entre els anys 2000 i 2017. Posteriorment, dos revisors totalment independents van revisar els títols i resums de tots els articles per seleccionar els articles seguint els següents criteris d'inclusió: 1) articles centrats a països de renda alta i de la OCDE; 2) articles no enfocats a ressorts; 3) articles centrats en el treball turístic segons com ha estat definit per la OIT; 4) articles que estudien condicions de treball, condicions d'ocupació, relacions laborals, el seu impacte en la salut o la composició de la força de treball; i 5) articles empírics en anglès o espanyol.

Un total de 188 articles van ser finalment seleccionats per a la seva lectura en profunditat, i d'aquests, després d'aplicar els criteris de selecció anteriorment esmentats, es va extreure la següent informació per un total de 53 articles: la forma de recollida de dades, la població d'estudi, els resultats (*outcomes*), l'objectiu principal i les conclusions principals (**Taula 1**). Posteriorment es van resumir les principals característiques per cada un d'ells agrupats en les diferents categories de resultats (Taules 2 a 6). Els articles es van classificar segons si estaven enfocats a hotels, bars i/o restaurants, transport o l'ocupació turística en general.

Figura 1. Diagrama de flux del procés de selecció dels articles i publicacions.



3.2. Metodologia de la revisió de les bases de dades

Per portar a terme el segon objectiu específic anteriorment mencionat, inicialment es va realitzar una revisió de documents de la Organització Internacional del Treball (OIT) i altres documents oficials, a banda de la literatura específica per definir què s'entén per treball en el sector turístic o quines activitats inclou.

Una vegada localitzades aquestes activitats i què s'entén per treball en el sector turístic es va realitzar una revisió de les fonts d'informació disponibles que contenien informació del mercat de treball per a la seva anàlisi i poder caracteritzar el treball relacionat amb el turisme i el seu impacte en la salut dels treballadors/es. A més d'aquesta informació, les fonts també havien d'incloure informació desglossada per la ciutat de Barcelona, que fou analitzada més detalladament en una fase posterior de l'estudi.

Per realitzar aquesta revisió i trobar les fonts d'informació que contenien informació sobre les característiques del treball relacionat amb el turisme, es van realitzar cerques en els principals buscadors d'internet (*Google*, *Google Academics*) mitjançant les següents paraules clau: “base de dades”, “fonts d'informació”, “treball”, “turisme” i “Barcelona”.

Una vegada localitzades les principals fonts d'informació, es va contactar amb diversos experts en l'estudi del mercat laboral i del turisme a través del correu electrònic. Dos experts van respondre i se'ls va entrevistar per tal de: (1) mostrar les fonts d'informació trobades en la revisió inicial, (2) valorar la informació que contenien; (3) identificar si trobaven a faltar alguna dada important, o alguna base de dades disponible que no hagués estat encara identificada, i (4) si coneixien altres fonts amb informació sobre el mercat laboral en el sector turístic.

Per cada una de les fonts d'informació trobades es van extreure les següents informacions:

- Característiques generals de les bases
- Característiques d'interès per l'estudi turístic
- Informació no disponible
- Altres observacions

Amb la informació de cada font finalment es va realitzar una taula resum amb la informació disponible, els avantatges i inconvenients per la seva utilització en l'estudi del treball en el sector turístic i una taula mostrant de manera resumida les variables d'interès que contenen cadascuna d'elles.

3.3. Tipologies de treballs relacionats amb el turisme

Per aconseguir el tercer objectiu específic proposat es va realitzar un estudi de caràcter qualitatiu a través d'entrevistes semi-estructurades. Així, a partir de la definició de treball turístic de la OIT revisada en el segon objectiu, l'estudi es va focalitzar en quatre grans àmbits d'activitat vinculats al turisme, que foren considerats com a unitats d'anàlisi: (1) hotels i *hostels*; (2) habitatges d'ús turístic; (3) guiatge i activitats per a turistes; i (4) servei de bus turístic.

Els mètodes de reclutament de les persones entrevistades van ser molt diversos. Per una banda, es van mantenir reunions de presentació amb diferents sindicats, associacions de caire professional i gremis empresarials que van facilitar alguns contactes de persones a entrevistar. En segon lloc, moltes de les primeres persones entrevistades van suggerir i facilitar contactes amb altres persones, de manera que a través d'un mecanisme de reclutament en forma de bola de neu es va poder ampliar la mostra, fins a considerar en cada cas particular quan es podia donar per finalitzada la recerca.

En total es van realitzar 64 entrevistes distribuïdes en les quatre unitats d'anàlisi esmentades tal i com mostra el quadre següent:

Unitats d'anàlisi	Núm. de persones entrevistades
Hotels i <i>hostels</i>	20
Habitatges d'ús turístic	11
Servei de bus turístic	12
Guiatge i activitats per a turistes	21
Total	64

Degut a l'estratègia d'investigació utilitzada, majoritàriament es va optar per entrevistar a treballadors/es de cada col·lectiu per tal de conèixer a partir de les seves experiències i anàlisis les dinàmiques que podien provocar un major risc de precarització. Les entrevistes es van organitzar a partir de la reconstrucció de la seva trajectòria professional i la informació sobre diversos aspectes que s'han recollit a l'annex 1.

Els elements de caracterització de cada unitat d'anàlisi es van concretar a partir de la identificació dels arguments exposats repetidament per diferents actors i triangulats amb la informació aportada per actors en diferents situacions laborals. Per a cada unitat d'anàlisi, es van detallar algunes de les principals característiques de les persones entrevistades. En el cas d'altres unitats d'anàlisi també es van realitzar entrevistes a persones representatives del sector empresarial, tot i que el seu nombre va ser significativament menor.

Les entrevistes a les persones treballadores van ser realitzades fora del seu entorn i horari laboral principalment en cafeteries o al seu propi domicili, segons el que la persona entrevistada indiqués que el feia sentir més còmode. El propòsit era facilitar un ambient agradable i evitar situacions de malestar que les poguessin incomodar o condicionar les seves declaracions. En el cas del treball a hotels i *hostels*, aquesta informació es va contrastar amb entrevistes a persones amb responsabilitats directives o gerencials a les empreses. En aquestes, l'interès no ha estat centrat en la reconstrucció

de la seva trajectòria professional, sinó que es van abordar aspectes de caire més general del sector. Així, es van identificar els següents aspectes fonamentals

- Obtenir una visió general sobre el treball en el sector del turisme així com la seva evolució, en particular en el cas dels hotels.
- Classificar diferents perfils de llocs de treball segons els nivells de qualificació i les seves condicions.
- Identificar les causes que poden dur a situacions de pressió per tal de reduir els costos, entre ells els d'origen laboral.
- Identificar els mecanismes emprats per a la reducció de costos laborals.
- Valorar els reptes i perspectives de futur per a l'ocupació en el sector.

També es van realitzar entrevistes a persones que treballaven en empreses consultores especialitzades en turisme, i en particular en l'àmbit hotel·ler. En aquest cas, l'interès es va centrar en conèixer millor les dinàmiques empresarials del sector hotel·ler tant a la ciutat de Barcelona com amb un caràcter global.

En el disseny de la mostra no es va cercar una representativitat estadística, sinó la participació d'aquelles unitats de recollida d'informació que millor poguéssim ajudar a entendre i contestar les preguntes formulades (Ivàlua, 2009). El nombre de persones a les que s'ha entrevistat no va ser decidit prèviament, sinó que es va obtenir en funció de la reiteració de les informacions més significatives, seguint el criteri de saturació o redundància formulat per H. Russell Bernard (2011).

Des del punt de vista ètic, val a dir que totes les persones entrevistades van signar el full informatiu de la recerca (annex 2) i el seu consentiment informat (annex 3). La recerca va ser aprovada pel Comitè Ètic d'Investigació Clínica del Parc Salut MAR (CEIC-Parc de Salut MAR) (annex 4). Les entrevistes van ser enregistrades en àudio i posteriorment van ser transcrites i analitzades anonimitzant en tot moment la identitat de les persones entrevistades.

4. Resultats

4.1. Resultats de l'scoping review

Dels 53 articles finalment seleccionats sobre el treball en el turisme en 8 d'ells s'analitzen qüestions relacionades amb les condicions de treball (Hodari, 2014; Lawson, 2013; Hunter, 2006; Evans, 2007; Seifert, 2006; Jayaraman, 2011; Laperriere, 2017; Funacochi, 2004); en 21 les condicions d'ocupació (Albarracín, 2010; Bohle, 2004; Hunter, 2006; McNamara, 2011; Moura, 2015; Petrovi, 2014; Puech, 2007; Waddoups, 2000; Waddoups, 2001; Waddoups, 2002; Zuberi, 2012; Evans, 2007; Guerriere, 2000; Svedahl, 2016; Schneider, 2012; Axelsson, 2015; Campbel, 2016; Matulewich, 2015; Milioti, 2015; Church, 2004; Stacey, 2015); en 6 les relacions laborals (Albarracín, 2010; Knox, 2010; Lai, 2008; Soltaini, 2010; Zoghbi, 2016; Rosemblat, 2016); en 17 l'impacte en la salut (Bohle, 2004; Buchanan, 2009; Burgel, 2010; Jung, 2013; Krause, 2005; Krause, 2010; Sanon, 2013; Scherzer, 2005; Jayaraman, 2011; Laperriere, 2017; Di Prieto, 2008; Mayhew, 2002; Courtney, 2006, Courtney, 2010, Burgel, 2012; Miyamoto, 2008; Funacochi, 2004); i en 11 la composició de la força de treball (Albarracín, 2010; Bird, 2002; Devine, 2007; Dyer, 2010; Zamudio, 2008; Velissariou, 2014; Hall, 2015; Andriotis, 2004; Obadic, 2009; Huete, 2016; Stacey, 2015). Hi ha 7 articles que han sigut considerats en diferents categories d'anàlisi per la seva aportació en més d'una d'elles (Taula 1).

De manera general, les característiques dels articles analitzats són aquestes: van ser publicats entre 2006 i 2010 (23), als Estats Units d'Amèrica (20), a través de la realització d'enquestes (31) i analitzen treballadors d'hotels (37). Destacar que només 3 dels 53 articles analitzats estaven enfocats a Espanya i cap d'ells analitzava condicions de treball ni l'impacte en salut, però un d'ells, Albarracín (2013) analitzava diferents categories (Taula 1).

Taula 1. Taula resum de les principals característiques dels articles revisats segons categoria i total.

	Condicions de treball	Condicions d'ocupació	Relacions laborals	Impacte en salut	Composició de la força de treball	Total
Any publicació						
2016-2017	1	2	2	1	1	7
2011-2015	2	9	0	4	3	18
2006-2010	3	4	4	7	5	23
2000-2005	1	6	0	5	2	14
País estudiat						
Espanya	0	1	2	0	2	5
Europa (sense Espanya)	2	10	2	0	5	19
Estats Units d'Amèrica	2	4	1	11	2	20
Resta Països OCDE	3	5	1	6	0	15
Sense especificar/molts països	1	1	0	0	2	4
Metodologia**						
Quantitativa (enquesta)	5	8	2	12	4	31

Dades secundaries	0	5	0	1	5	11
Qualitativa (entrevista i altres)	3	10	3	4	3	23
Estudi de cas	1	0	1	1	1	4
Enfocament						
Hotels	5	13	5	8	6	37
Bars i restaurants	2	5	0	6	0	13
Transport	1	1	1	3	1	7
Ocupació turística en general	0	2	0	0	4	6
Total*	8	21	6	17	11	63

*El total és superior al número final d'articles analitzats perquè alguns estan en diferents categories.

** El total de tipus d'estudi és superior al número d'articles analitzats perquè hi ha estudis que utilitzen diferents metodologies

4.1.1. Condicions de treball

S'entén per **condicions de treball** allò que determina l'exposició a riscos en el lloc de treball i la forma en la que aquest està organitzat. Les condicions de treball “materials” inclouen l'ambient físic, químic, biològic i ergonòmic en el que es desenvolupa el treball. Al seu torn l'organització del treball inclou també l'ambient psicosocial, la gestió i el control del treball, les tasques que duen a terme els treballadors i la tecnologia emprada. Les condicions de treball inclouen a més la jerarquia existent en el lloc de treball i les relacions de poder, la participació dels treballadores en la presa de decisions i la discriminació social i laboral (Benach & Muntaner, 2010: 3).

En relació als resultats de les condicions de treball de la revisió es van incloure 8 articles. Els països estudiats són el Regne Unit, Canadà, EUA i Grècia, tot i que un d'ells analitza diferents països. Els estudis van ser realitzats entre els anys 2004 i 2017. Les metodologies més utilitzades van ser les enquestes, seguit de les entrevistes (Taula 1). Aquests articles estudiaven diferents aspectes de les condicions de treball com diferents riscos laborals físics, químics i ergonòmics o els riscos psicosocials analitzats de diferents maneres. En relació als col·lectius estudiats, 5 d'ells estaven centrats en treballadors d'hotels en general, alguns analitzant a col·lectius en concret com les cambreres de pis o els directors; dos articles estudiaven a treballadors de restaurants i un el col·lectiu de taxistes (**Taula 1**).

La taula 2 mostra de forma resumida els articles analitzats en aquest apartat.

Un dels factors de risc laborals que van aparèixer en la revisió són els químics (Hunter, 2006; Jayaraman, 2011) tant en les cambreres de pis (Hunter, 2006) com en els cuiners (Jayaraman, 2011), degut principalment a que els productes que utilitzen poden ser tòxics i a l'exposició a fums, sobretot en el cas dels cuiners.

També van aparèixer a la revisió diferents factors de risc físics com l'exposició a vibracions per part del col·lectiu dels taxistes. Així, es mostra que els conductors estan exposats durant llargues hores a la vibració dels cotxes la qual cosa fa que en determinats casos pugui haver problemes de salut (Funacoshi, 2004).

Van aparèixer diferents problemes ergonòmics en la revisió a col·lectius com les cambreres de pis, els cuiners o els taxistes, amb càrrega física, els moviments repetitius o les postures forçades, i que són físicament exigents. Un estudi que analitzava els cambrers de restaurants va identificar que aquests estaven exposats a una sèrie de

factors de risc ergonòmics rellevants com ara estar de peu de forma perllongada, postures incòmodes, moviments molt ràpids, absència de descansos durant la jornada, cobertura de llargues distàncies, o la manipulació de pesos (Laperriere, 2017). Igualment, als cuiners, també van revelar que el seu treball requeria moviments repetitius i físicament exigents (Jayaraman, 2011). En les cambreres de pis, aquest risc està principalment relacionat amb la càrrega física provocada pel fet d'empènyer carros de neteja carregats, moure mobles o doblegar-se repetidament (Hunter). Els problemes ergonòmics també van apareixen en la revisió en un article que estudia els taxistes (Funacoshi, 2004) degut al fet d'estar tota la jornada assentats.

En relació als factors de risc psicosocials, també van ser una de les condicions de treball que van aparèixer en la revisió. Un dels articles estudiava la conflictivitat i ambigüitat de rol (Hodari, 2014), mostrant que els treballadors externalitzats tenien un nivell més elevat de conflicte de rol que aquells que eren contractats directament pels hotels i que aquest conflicte de rol repercutia en els seus nivells d'estrès (Hodari, 2014). La intensificació del treball també és un altre dels factors de risc psicosocials que s'ha observat tant en el col·lectiu de les cambreres de pis (Seifert, 2006; Hunter, 2006) com en l'hostaleria en general (Evans, 2007). Aquesta intensificació del treball en les cambreres de pis ve provocat principalment per la globalització i les dinàmiques de competència creixent en el sector hotelier. Així, degut als canvis de decoració de les habitacions, tarden més a netejar-les, però que hagin de continuar netejant les mateixes o fins i tot més habitacions per por a la reducció d'hores de treball o a ser acomiadades (Seifert, 2006) sense reduir la qualitat (Hunter). També va aparèixer el conflicte o "desbordament" família-treball (*work-family spillover*) estudiant en els directors d'hotel (Lawson, 2013). Les condicions de treball, i en particular les expectatives sobre l'organització del temps, incrementen el risc que els directors d'hotel experimentin més negativament l'efecte de transferència del treball sobre la família (Lawson, 2013). En els cambrers de restaurant, a més, va aparèixer el risc de demandes psicològiques, pel fet que la feina implica resoldre reptes emocionals, tant relacionat amb el client com amb els companys i superiors (Laperriere, 2017).

Molts d'aquests factors de risc tenen impacte en la salut d'aquests treballadors, tal i com es veurà en el respectiu apartat.

Taula 2. Articles analitzats de condicions de treball

Condicions de treball					
Referència	Recol·lecció de dades	Població d'estudi	Dimensió estudiada	Objectiu principal	Resultat principal
HOTELS					
Hodari et al., 2014 (Diferents països)	Enquesta	Gerents, n=166	Conflicte i ambigüitat de rol i estrès	Investiga com afecta l'externalització al sector hotelier en termes de conflictivitat i ambigüitats de rol, que repercutiria en els nivells d'estrès	Es confirma que hi ha un major conflicte de rol associat a la gestió dels spas subcontractats que els que estan administrats pels mateixos hotel degut a la interacció amb múltiples parts interessades sovint amb expectatives contradictòries sobre aquest treballador. També es confirma que els gerents d'spa externalitzats pateixen major grau d'ambigüitat en els seus rols que els dels administrats pel propi hotel. Aquests gerents manifesten estar menys segurs del que s'espera d'ells i quines són les seves metes, objectius i responsabilitats. Finalment es confirma que les persones subcontractades poden experimentar nivells més alts d'estrès associats amb el seu paper a causa de la creixent interdependència de tasques, límits i implicacions organitzacionals de la subcontractació.
Lawson et al., 2013 (EUA)	Enquesta	Directors, n=586	Transferència del treball sobre la família (work-family spillover).	Investigar quins directors d'hotels eren més propensos a experimentar transferència i les condicions de treball estressants en funció de les seves circumstàncies de vida. Investigar quines condicions de treball preveuen més transferència del treball sobre la família.	Les dones, els empleats sense fills a la llar i els adults més joves van experimentar els nivells més alts de transferència negativa de treball a la família. Les condicions de treball, en particular les expectatives de l'organització del temps, posen en risc als directors d'hotel d'experimentar un efecte més negatiu de transferència del treball sobre la família.

Hunter et al., 2006 (Regne Unit)	Enquesta i entrevista	Cambreres de pis i governantes, n=64 (enquestes) i n=10 (entrevistes)	Salari, qualificació, satisfacció, empoderament, control, autonomia, salut i seguretat	Caracteritzar i aprofundir en la comprensió del treball de les encarregades de les habitacions d'hotel	Les principals característiques identificades són: a) treball segregat per gènere, realitzat totalment per dones; b) de baixos salaris, no propines; c) es considera com a no qualificat fruit d'una construcció social; d) horaris compatibles amb responsabilitat de cures; e) baixa taxa immigrants. Treballen invisible, independent i autònomament. Aquestes treballadores mantenen un elevat sentit d'autoestima i compromís amb el servei al client i la seva satisfacció. Estan exposades a diferents productes de neteja que poden ser tòxics i a possibles situacions de assetjament sexual per part de clients.
Evans, et al., 2007 (Regne Unit)	Entrevistes	Treballadors immigrants, n=58	Intensificació del treball	Comparar les condicions dels treballadors externalitzats comparats amb els treballadors de hotel	Els resultats negatius per als treballadors de l'hotel utilitzat per les ETT han estat la intensificació del treball, l'accés restringit als components d'un salari social i un salari baix. La càrrega de treball s'ha intensificat com a conseqüència de la imposició del pagament per habitació, a més de la demanda que els treballadors facin un canvi total, assumint tasques addicionals sense cap pagament addicional. L'accés restringit a les prestacions laborals i els baixos salaris són, al seu torn, imposades pels empresaris en virtut de la prerrogativa gerencial que els atorga un mercat feblement regulat. El panorama global que sorgeix del treball de l'hotel és un dels llocs de treball poc remunerats, temporals, insegurs i intensius.
Seifert & Messing, 2006 (Canadà)	Entrevistes cara a cara i observació	Cambreres de pis, n=52 (entrevistes) i n=28 (observacions)	Intensificació del treball de les cambreres de pis.	Explicar com la intensificació del treball de les cambreres de pis està canviant la naturalesa del seu treball	El nombre d'operacions a completar, els números i pesos dels articles a netejar, i l'esforç involucrat han augmentat. Les relacions de treball "flexibles" i la subcontractació també han empitjorat les càrregues de treball de les cambreres de pis.

SERVEIS TURÍSTICS

2.1.Bars i restaurants					
Jayaraman et al., 2011 (USA)	Enquesta	Treballadors, n=502	Riscos psicosocials, exposicions a químics	Descriure la prevalença d'exposicions i resultats seleccionats entre els treballadors del restaurant a la ciutat de Nova York i examinar la seva relació amb l'organització de treball d'alta pressió, nivells de baixos beneficis i pràctiques que poden posar en perill la salut pública	El 84% va informar que la seva feina requeria un treball molt ràpidament; 63% es sentissin sota pressió de temps constant a causa d'una gran càrrega de treball; un 88% moviments repetitius; 66% treballadors requereixen llargs períodes de posicions no confortables. Un 33% treballava amb productes químics de neteja i un 25% va informar que estava exposat al fum a la cuina.
Laperriere et al., 2017 (Canadà)	Entrevista i observacions	Cambrers, n=64	Condicions de treball, hores treballades, comparacions de gènere	Identificar els reptes físics, cognitius (raonament) i emocionals en el treball i observar la segregació de gènere de tasques	Els homes van treballar significativament més hores per setmana que les dones en el treball del restaurant, però més dones van tenir una segona feina fora del sector de la restauració. Les dones sovint tenen taules assignades i tendeixen a tenir més tasques de neteja. Utilitzen l'estratègia d'una mà/plat amb més freqüència que els homes. Tant homes com dones van passar molt poc temps asseguts durant el seu treball.
2.2.Transport: Taxi					
Funacoshi et al., 2004 (Japó)	Estudi de cas, mesurant la vibració	Taxistes, n=12	Vibració i problemes ergonòmics	Mesurar la vibració del seient dels conductors de taxi	Els conductors estan exposats durant llargues hores a la vibració i a series magnituds que els poden causar problemes de salut posteriors tot i disminuir en els dies de descans. Aquesta vibració juntament amb problemes ergonòmics poden provocar dolors lumbars

4.1.2. Condicions d'ocupació

S'entén per **condicions d'ocupació** les circumstàncies en les que una persona realitza una determinada feina. De forma habitual això suposa l'existència d'un acord entre un empresari que contracta a un treballador i un empleat que ofereix la seva força de treball. Les condicions d'ocupació han estat classificades en sis grans tipus: ocupació estable o a temps complet, que també anomenem “treball estàndard”; desocupació; treball precari; ocupació i treball informal; treball infantil; i situacions de servitud o esclavitud (Benach & Muntaner, 2010: 3).

Com a resultat de la scoping review realitzada, s'han localitzat 21 estudis que analitzen les condicions d'ocupació en el sector turístic, principalment publicats entre els anys 2011 i 2015 (9), a Europa (10), utilitzant anàlisis qualitatiu basat en entrevistes (10) i analitzant a treballadors d'hotels (13) (Taula 1).

La **taula 3** mostra de forma resumida els articles analitzats en aquest apartat.

La revisió realitzada mostra principalment la baixa de qualitat de les condicions d'ocupació en el turisme a partir de l'anàlisi de diferents variables i com aquestes afecten sobre les dinàmiques vitals dels treballadors. Així, sobresurten qüestions com la temporalitat, la rotació o la disminució del temps a l'empresa, els baixos salaris, l'increment de la contractació a temps parcial o un augment del número d'hores treballades, la falta d'exercici de drets laborals, l'externalització, o els efectes que tenen aquestes tipus de condicions pel que fa a dificultar la conciliació amb la vida personal. Val a dir que gran part d'aquestes variables formen part de les diferents dimensions de la precarietat laboral (Vives, 2010).

Les polítiques d'externalització de determinades àrees als hotels, en especial el departament de pisos, que és on es concentra una major part del seu personal, s'ha convertit en una font de generació de treball precari. Diferents estudis aprofundeixen en aquesta tesi comparant les diferents dimensions de la precarietat entre treballadors externalitzats i no externalitzats.

La primera dimensió de la precarietat laboral localitzada en la revisió va ser la temporalitat, present en 9 estudis. La temporalitat en el sector turístic és elevada, representant un 21,4% en el total de països de la OCDE, comparat amb el 14,1% del total de les ocupacions (Stacey, 2015). Diferents estudis mostren que el treball en el sector turístic té una elevada rotació (McNamara, 2011; Church, 2004; Campbell, 2016), i que els contractes temporals són més elevats en les dones, els immigrants, els menors de 35 anys i en les empreses de més de 51 treballadors (Albarracín, 2010; Campbell, 2016; Axelsson, 2015; Bird, 2002). La literatura també va mostrar que els treballadors temporals no manifesten més inseguretat en la seva ocupació comprat amb els treballadors permanents, ja que aquesta és molt generalitzada, però sí que va evidenciar que els treballadors temporals tenien menor capacitat de control sobre el seu treball (McNamara, 2011).

La temporalitat s'utilitza per disminuir costos salarials i laborals a través de la contractació a partir de les empreses de treball temporal i no per cobrir dèficits de mà d'obra de manera puntual (Evans, 2007). Així, els treballadors temporals tenen un menor salari i, per tant, han d'incrementar la càrrega laboral per poder augmentar els seus ingressos, la qual cosa porta a una intensificació del treball. També s'ha trobat que aquests treballadors temporals tenen un accés més restringit a les prestacions socials, com ara les vacances pagades o la baixa per malaltia (Evans, 2007).

El temps que es porta treballat a l'empresa també és una de les variables importants de la precarietat laboral que s'ha descrit en la revisió, perquè, juntament amb la temporalitat ajuden a evidenciar la rotació existent (McNamara, 2011). Aquesta variable va ser analitzada per tres articles de la revisió. El fet que el treball en el sector turístic sigui característic de estudiants o joves (Campbell, 2016; Church, 2004), indica que els temps treballats en les empreses són curts degut a l'estacionalitat de la feina. De manera general, en els països de la OCDE, la permanència en el lloc de treball en el sector del turisme és més curta que en el conjunt de totes les ocupacions. Així les persones que porten menys de dos anys en el sector turístic és d'un 45,3%, en contrast al 24,9% del conjunt (Stacey, 2015). A Espanya, un 41,5% de la plantilla hotelera fa menys de 5 anys que està en el sector turístic, un 26,8% menys de 3 i un 32% més de 10 anys, sent els homes els que tenen unes carreres més prolongades. A més, un 52% fa menys de 3 anys que treballen al mateix establiment i un 23% menys d'un any (Albarracín, 2010). Contràriament, com mostrava un estudi realitzat a Noruega, els cuiners són un col·lectiu amb un elevat temps mitjà a en el sector (pot ser en diferents empreses), que arriba fins a 16,6 anys de manera general degut a la creativitat de la feina i al bon ambient de treball (Svedhal, 2016).

El salari és una altra dimensió que formaria part de la precarietat laboral que va ser analitzada per 9 estudis. Els articles coincideixen que els salaris en el sector turístic són més baixos que els de la mitjana nacional (Stacey, 2015; Albarracín, 2010; Schneider, 2012; Church, 2004; Campbell, 2016; Zuberi, 2012; Hunter, 2006; Milioti, 2015; Axelsson, 2015), situant-se al voltant d'un 60-65% en relació als del conjunt de l'economia i és una de les principals causes de la insatisfacció amb les condicions de treball i ocupació (Albarracín, 2010). Tot i així, i a diferència d'altres sectors les que persones que treballen en el turisme poden complementar els seus ingressos a través de les propines, que no queden recollides en les estadístiques (Stacey, 2015). Evidentment, els salaris estan determinats pel país on es treballa. Així per exemple, a Espanya, en un estudi realitzat l'any 2009 per CCOO, un 80% dels treballadors del sector hotelier afirmaven cobrar menys de 1.300€ (Albarracín, 2010) (el salari mitjà mensual a Espanya el 2009 era de 1.800€). A EUA, un estudi en treballadors de la restauració realitzat després de l'huracà Katrina a New Orleans l'any 2005, va posar en evidència que la gran majoria dels treballadors (87%) reportaven salaris baixos, i gairebé un terç (31%) informava de salaris per sota del llindar de pobresa (Schneider, 2012). Els baixos salaris també eren característics del treball turístic a Londres, on, per l'any 2001, un 50% cobraven menys de £5/hora, tot i que fora de Londres, els salaris per hora encara eren més baixos, arribant a un 80% els que cobraven menys de £5/hora (Church, 2004). Centrant-nos en col·lectius en concret, els treballadors dels hotels també van evidenciar sous baixos (Hunter, 2006; Zuberi, 2012). Tot i que les cambreres de pis van indicar que era superior al salari mínim però no reben propines, també indicaven que era necessari per completar els ingressos familiars (Hunter, 2006). En el cas dels taxistes, van informar que els ingressos diaris van disminuir degut a la crisi, i per això havien de fer més hores de feina (Milioti, 2015). Els sindicats poden jugar un paper important en els salaris. Així, un estudi realitzat als EUA mostra com els salaris dels treballador d'hotels amb cobertura sindical són un 24% més alt comparat amb aquells sense sindicalització en idèntiques ocupacions (Wassoups, 2000, 2001, 2002).

Alguns articles també van mostrar patrons de segmentació en els salaris. En el cas de la restauració, només una petita part dels treballadors dels restaurants, majoritàriament homes blancs, gaudien de bons salaris, i aquests estaven reservats a certes feines, a tasques de contacte directe amb els clients en restaurants de categoria. Les feines no

eren assignades tant per les habilitats i l'experiència, com per diferències racials, de gènere i estatus migratori (Schneider, 2012).

El número d'hores treballades també és una dimensió que forma part de les condicions d'ocupació estudiada per 9 articles. Quasi tots els estudis coincideixen en que els treballadors del sector turístic realitzen llargues jornades de treball, és a dir, més de 40h a la setmana (Albarracín, 2010; Lawson², 2013; Zuberi, 2012; Jayaraman, 2011; Church, 2004; Campbell, 2016; Bohle, 2004). Part dels treballadors considerava que la seva jornada és excessiva (Albarracín, 2010; Lawson, 2013; Zuberi, 2012; Jayaraman, 2011) i que afectava negativament a la seva vida personal i el seu estat de salut (Zuberi, 2012; Lawson, 2013; Jayaraman, 2011; Bohle, 2004). Les llargues jornades de treball es van trobar en diferents estudis que analitzaven diferents col·lectius del sector turístic. Així, a Espanya, un 24,1% dels treballadors d'hotels afirmaven treballar més de 40h a la setmana (Albarracín, 2010) i a Londres, un 21,4% dels treballadors feien més de 45h la setmana (Church, 2004). Els directors d'hotel van declarar que treballar llargues jornades de treball afectava a la seva vida familiar degut al estrès, canvis de comportament o d'estats d'ànim (Lawson, 2013). Un estudi fet en els treballadors de restaurant de la ciutat de Nova York van afirmar tenir llargues i irregular jornades de treball (Jayaraman, 2011). Un altre col·lectiu estudiat, els taxistes a Grècia, declaraven que durant la crisi econòmica van haver de augmentar les hores treballades per tenir els mateixos ingressos d'abans (o menys) (Milioti, 2015); un 57,7% dels taxistes enquestats declaraven treballar més de 12h diàries, quan abans de la crisi només ho feia el 9%, i el 71% treballava els 7 dies de la setmana, quan prèviament aquest percentatge era del 21,4% (Milioti, 2015).

Tot i així, en els països de la OCDE, el treball en el sector turístic també es caracteritza per tenir un elevat percentatge de treballadors a temps parcial, suposant un 31,1% en el sector turístic comparat amb el 20,7% en el conjunt de treballadors (Stacey, 2015). El treball a temps parcial s'utilitza principalment per flexibilitzar el treball, adaptar-se al mercat i reduir costos (Puech, 2007). Un elevat percentatge de treballadors a temps parcial són dones (Bird, 2002). A Londres, els elevats nivells de treball a temps parcial és un tret característic del sector turístic, tot i ser més baix que la mitjana nacional del Regne Unit en aquest mateix sector (Church, 2004). A Gal·les per exemple, un 37% de les cambreres de pis enquestades van afirmar treballar menys de 30 hores setmanals (Hunter, 2006). Un dels col·lectius altament representants en aquestes feines a temps parcial són els estudiants. Un estudi realitzat a Austràlia mostra com la majoria d'estudiants internacionals realitzen feines a temps parcial durant els seus estudis, i que la majoria és retribuïda per hores (Campbell, 2016).

Una quarta dimensió que va aparèixer en 3 articles revisats va ser l'exercici de drets, és a dir, si per exemple els treballadors podien realitzar vacances pagades, agafar la baixa si correspon o les hores mèdiques en cas de necessitat (Schneider, 2012; Campbell, 2016; Axelsson, 2015). Un estudi realitzat a Nova Orleans mostrava que la majoria dels treballadors en el sector de la restauració no rebien beneficis bàsics en el lloc de treball i no tenien assegurança mèdica a través de l'empresa (84,5%); més de la meitat (53,2%) va informar que no tenia cap tipus de cobertura d'assegurança de salut; un terç (32,2%) es va haver de dirigir a urgències sense poder pagar; i un quart (26,3%) dels treballadors paguen pel seu compte l'atenció mèdica; a més, a una gran majoria (88,6%) no se'ls hi paga els dies de baixa per malaltia, per la qual cosa molts (72,3%) afirmen que

² Aquest article està al quadre de condicions de treball, però també parla de jornada laboral, tot i que l'objectiu és la conciliació familiar.

continuen treballant encara que estiguin malalts. A la majoria (74,2%) tampoc no se'ls hi paguen dies de vacances (Schneider, 2012). Els estudiants també són un dels col·lectius que treballa en el sector turístic i no poden exercir els seus drets, com mostra un estudi realitzat a Austràlia amb estudiants internacionals que no tenen dret a vacances pagades o a baixes per malaltia (Campbell, 2016). En un estudi realitzat a Suècia a xefs xinesos, molts dels entrevistats va declarar que no tenien vacances pagades, tot i que alguns poden negociar fer-les. Tampoc tenen coberta la baixa per malaltia i fins i tot si han estat malalts han hagut de recuperar les hores (Axelsson, 2015).

Una altra de les dimensions de la precarietat laboral i de les condicions d'ocupació és la vulnerabilitat. En aquest punt, vam trobar 2 articles que estudiaven la vulnerabilitat a través de l'assetjament sexual que patien els treballadors d'hotels i bars i restaurants, principalment dones (Guerrier, 2000; Matulewicz, 2015). En el primer estudi, 12 dels 15 treballadors d'hotel entrevistats a Londres havien patit diferents episodis d'assetjament sexual principalment degut al poc respecte cap a aquests col·lectius i l'elevada vulnerabilitat que tenen (Guerrier, 2000). El segon article conclou que és la precarietat laboral en general la que genera casos d'assetjament sexual cap a les cambreres. Per exemple, degut als seus baixos salaris que han de complementar amb propines, això contribueix a les interaccions sexualitzades i a l'assetjament (Matulewicz, 2015).

En general, diferents articles conclouen que els treballadors immigrants, les dones i els joves o estudiants tenen unes pitjors condicions d'ocupació (temporalitat, baixos sous, temps parcial, disminució de drets) (Zuberi, 2012; Evans, 2007; Axelsson, 2015; Bird, 2002). Diferents estudis mostren com els immigrants realitzen feines amb salaris i prestacions més baixes, com treballs als departaments de pisos, recepció i aliments i begudes en els diferents cadenes hoteleres internacionals a Canadà (Zuberi, 2012) o Londres (Evans, 2007; Church, 2004). Això també està reflexat en un estudi que analitza la precarietat en els xefs xinesos dels restaurants a Suècia. Un altre col·lectiu que té unes condicions precàries són els estudiants internacionals, caracteritzats per fer feines retribuïdes per hores, amb sous baixos i a temps parcial, sense tenir dret a vacances pagades o baixes per malaltia, fins i tot, treballs no declarats (Campbell, 2016).

Altres estudis parlen indirectament de les condicions d'ocupació a través de la satisfacció laboral, ja que si els treballadors tenen una elevada satisfacció laboral possiblement també declarin unes bones condicions laborals (Moura, 2015; Petrovic, 2014). Un dels articles analitzats a la revisió mostrava que un major empoderament psicològic i compromís laboral dels treballadors de diferents departaments d'hotels produïa una major satisfacció d'aquests treballadors (Moura, 2015). No es van trobar diferències de gènere però en el grau de satisfacció laboral (Petrovic, 2014).

Taula 3. Articles analitzats de condicions d'ocupació

Condicions d'ocupació					
Referència	Recol·lecció de dades	Població d'estudi	Dimensió estudiada	Objectiu principal	Resultat principal
HOTELS					
Albarracín et al., 2010 (Espanya)	Enquesta	Treballadors, n=615	Percepció de la situació laboral al sector per part de treballadors/es, hores treballades, horari, sou, satisfacció amb condicions de treball i ocupació	Conèixer la realitat sociolaboral i la percepció dels treballadors del sector turístic sobre l'ocupació i els seus problemes, la trajectoria i continuïtat laboral	41,5% de la plantilla hotelera fa menys de 5 anys que està en el sector turístic, un 26,8% menys de 3 i un 32% més de 10 anys. Els homes tenen carreres més prolongades (20,9% menys de 3 anys vs 31,2% de les dones). Un 33% que tenen relació vulnerable fa més de 5 anys que estan al sector. La trajectoria laboral dels que treballen a l'interior (i no sol i platja) és més estable. Un 52% fa menys de 3 anys que treballen al mateix establiment (23% menys 1 any). Un 64% està contractat tot l'any. Els contractes temporals són més elevats en dones i menors de 35 anys i en empreses de + 51 treballadors. Un 68,7% treballen 40 hores i un 24,1% + de 40h, on els homes, els menors de 35anys i els de relació vulnerable (temporal) són els que fan més hores. Un 19% creu que la seva jornada és excessiva. Un 38% fan horari continu de matí, un 28,5% rotatiu i un 19,4% jornada partida. Un 43,3% fan funcions que no li corresponen segons la seva categoria. Un 53,4% es troben insatisfets amb les seves condicions de treball i ocupació (salaris (24,5%), temps de treball (23,32%) i la temporalitat en l'ocupació (12,86%)). Un 46,7% cobren entre 1000-1300€ i un 33,9% menys de 1000€. Un 37% no se li reconeixen les hores extres. 11,7% es mostra insatisfet en la prevenció de riscos laborals o de la salut laboral.

Bohle et al. 2004 (Austràlia)	Entrevistes en profunditat	Treballadors, n=39	Hores treballades i conflicte vida familiar i laboral	Analitzar l'impacte de la precarietat laboral en les hores de treball comparant els treballadors temporals amb permanents que treballen en les mateixes ocupacions i llocs de treball	Els treballadors temporals eren més propensos a treballar hores molt irregulars sobre les quals tenien poc control. Les seves hores diàries i setmanals van des de temps llargs a curts segons els requeriments organitzatius. Les llargues jornades de treball, combinades amb una baixa predictibilitat i control, van produir una major pertorbació de les vides familiars i socials i un menor equilibri entre la vida laboral i la vida familiar.
Hunter et al., 2006 (Regne Unit)	Enquesta i entrevista	Cambreres de pis i governantes, n=64 (enquestes) i n=10 (entrevistes)	Salari, qualificació, satisfacció, empoderament, control, autonomia, salut i seguretat	Caracteritzar i aprofundir en la comprensió del treball de les encarregades de les habitacions d'hotel	Les principals característiques identificades són: a) treball segregat per gènere; b) de baixos salaris; c) es considera com a no qualificat fruit d'una construcció social. Treballen invisible, independent i autònomament. Aquestes treballadores mantenen un elevat sentit d'autoestima i compromís amb el servei al client i la seva satisfacció. Estan exposades a diferents productes de neteja que poden ser tòxics i a possibles situacions de assetjament sexual per part de clients.
McNamara, et al., 2011 (Austràlia)	Enquesta	Treballadors, n=150	Precarietat laboral, hores treballades, conflicte entre la vida laboral i familiar	Comparar la precarietat laboral, les hores treballades, el conflicte entre la vida laboral i familiar entre els treballadors permanents i temporals.	El tipus de contracte no va afectar a les percepcions dels treballadors sobre la seguretat laboral però sí en l'efecte de l'horari laboral. Els treballadors permanents tenen més probabilitats d'informar llargs desplaçaments i de tenir un major control sobre les seves hores. Els treballadors amb una inseguretat més elevada van presentar un control més baix sobre les seves hores. Els treballadors amb menys control sobre les seves hores eren més propensos a reportar nivells més elevats de conflictes i violència interpersonal.

Moura et al., 2015 (Portugal)	Enquesta online	Treballadors, n=152	Satisfacció laboral.	Examinar el paper de l'empoderament psicològic i el compromís laboral com a factors antecedents de la satisfacció laboral.	La satisfacció laboral es va predir significativament mitjançant l'empoderament psicològic i la participació en el treball. Els resultats donen suport al model JDR en mostrar que els resultats positius, com la satisfacció laboral, poden predir mitjançant processos motivacionals i demandes de treball. En un nivell pràctic, el model JDR proporciona un marc per a comprendre els llocs de treball motivadors i els empleats de l'hotel compromesos i satisfets.
Petrovic et al., 2014 (Sèrbia)	Enquesta	Treballadors, n=112	Orientació al servei i satisfacció laboral	Analitzar les diferències de gènere entre empleats d'hotel en relació a l'orientació al servei i satisfacció laboral.	Es mostren diferències de gènere en dos de tres factors, referents a l'orientació al servei (suport organitzacional i atenció al client), i no hi ha diferències de gènere en la satisfacció laboral. El suport organitzacional és més important per als homes perquè valoren procediments de treball i servei més estructurats que les dones. En canvi, l'enfocament al client és més rellevant per a les dones, ja que és més crucial veure els convidats satisfets, així com tenir una bona relació amb ells.
Puech at al., 2007 (França)	Entrevistes	Cambreres de pis, n=20	Temps de treball	Analitzar les desigualtats entre cambreres de pis segons el tipus de contracte (temps complert/temps parcial) en el context de subcontractació	Les desigualtats, les disparitats i la divisió que hi ha entre dones també existeix en les dones que fan el mateix treball. El treball a temps parcial fa èmfasi i confirma les diferenciacions produïdes per la subcontractació i agreuja les desigualtats dins d'aquest grup de treballadores que fan les mateixes tasques. Aquestes esclatxes han desencadenat vagues, i l'anàlisi d'aquesta disputa laboral posa de manifest les relacions socials que travessa l'empresa, així com les preocupacions invisibles per a l'ocupació i el treball d'aquestes dones que treballen darrere de les escenes.

Waddoups et al., 2000 (EUA)	Dades secundaries	Treballadors, n=1100	Salaris en un entorn sindicalitzat i no sindicalitzat.	Analitzar comparativament l'efecte dels sindicats en els salaris dels hotels de les ciutats de Reno (no sindicalitzats) i Las Vegas (sindalitzats) a l'estat de Nevada, EEUU.	Els salaris mitjans en les ocupacions al sector d'hotels, recreació i joc a Las Vegas amb cobertura sindical són 24% més alts que els salaris en ocupacions idèntiques a Reno, sense sindicació.
Waddoups et al., 2001 (EUA)	Dades secundaries	Salaris en un entorn sindicalitzat i no sindicalitzat.	Efecte dels sindicats en els salaris i en la pobresa.	Analitzar comparativament l'efecte dels sindicats en la pobresa a ciutats com Reno (no sindicalitzats) i Las Vegas (sindalitzats) a l'estat de Nevada, EEUU.	Els treballadors de casinos de Las Vegas, on els sindicats representen a una proporció important de treballadors en una àmplia gama d'ocupacions, tenen menys probabilitats que treballadors d'ocupacions similars a Reno de guanyar salaris de pobresa. La sindicació juga un paper significatiu en la disminució de la incidència de la pobresa a través del control dels salaris.
Waddoups et al., 2002 (EUA)	Dades secundaries	Treballadors, n=1100	Efecte dels sindicats en els salaris i condicions laborals	Analitzar comparativament l'efecte dels sindicats en la pobresa a ciutats com Reno (no sindicalitzats) i Las Vegas (sindalitzats) a l'estat de Nevada, EEUU.	Els treballadors d'hotels, recreació i oci de Nevada tenen millors salaris i han pogut millorar estàndards de vida per la forta presència sindical al sector. Hi ha diferències significatives entre ciutats amb forta sindicació, Las Vegas, i d'altres amb menor presència sindical.
Zuberi and Ptashnick, 2012 (Canadà)	Entrevistes	Treballadors immigrants, n=72	Condicions de treball, satisfacció laboral, sou, prestacions	Analitzar les decisions de migració i les posteriors experiències després de l'arribada.	Els treballadors van informar que se sentien insatsfets amb les seves experiències de rebaixa professional i les seves condicions de treball. Aquests treballadors no només es van queixar de baixos salaris i de prestacions febles, sinó també de terribles condicions de treball i llargues hores de treball o horaris no previsibles. Diversos enquestats van informar que l'esgotament de les condicions de treball, o de combinar diversos llocs de treball, va afectar negativament la seva vida personal.

Evans, et al., 2007 (Regne Unit)	Entrevistes	Treballadors immigrants, n=58	Salari, prestacions	Comparar les condicions dels treballadors externalitzats comparats amb els treballadors de hotel	Els empresaris dels hotels de Londres han estat contractant cada vegada més treballadors a través d'agència de treball temporal (ETT) en condicions de salari inferior i condicions d'ocupació a les del seu personal permanent. Els resultats negatius per als treballadors de l'hotel utilitzat per les ETT han estat la intensificació del treball, l'accés restringit als components d'un salari social i un salari baix. L'accés restringit a les prestacions laborals i els baixos salaris són, al seu torn, imposades pels empresaris en virtut de la prerrogativa gerencial que els atorga un mercat feblement regulat. El panorama global que sorgeix del treball de l'hotel és un dels llocs de treball poc remunerats, temporals, insegurs i intensius.
Guerrier, Y.; Adib, A. 2000 (Regne Unit)	Entrevistes en profunditat	Estudiants en pràctiques laborals en diferents ocupacions del sector hoteler, n=15	Assetjament sexual	Identificar els processos d'assetjament sexual que viuen les treballadores als hotels, quins factors les propicien i quines formes de resistència i reacció per part de la gerència es produeixen	12 dels 15 entrevistats indiquen haver tingut assetjament sexual amb 26 incidents (assetjament sexual, raça i violència). 12 incidents relacionats directament amb ells. On es dona més els incidents són a cambreres de pis i recepcionistes (dones) i cambrers, servei d'habitacions, porters, degut a la vulnerabilitat d'aquests col·lectius.

SERVEIS TURÍSTICS

2.1.Bars i restaurants

Svedahl et al., 2016 (Noruega)	Enquesta postal	Cuiners, n=894	Duració de la vida professional	Conèixer la continuïtat del treball en els cuiners i analitzar si hi ha una relació entre els factors ambientals en el treball i la continuïtat.	El temps mitjà de treball dels cuiners va ser de 16,6 anys. Va haver-hi diferències en la continuïtat entre els tipus de cuines per a tots dos sexes. El temps mitjà en la professió va ser de 9,2 anys per als cuiners en restaurants, mentre que els cuiners en institucions i cantines van mostrar una continuïtat més gran, amb un 75,4% treballant més de 10 anys i un 57% treballant més de 20 anys en la professió. Dels que encara treballen com a cuiners, el 91,4% va reportar una bona o molt bona satisfacció i el 67,4% que esperava romandre en la professió els propers 5 anys va respondre amb freqüència que l'emoció de cuinar, l'ambient de treball social i les característiques creatives de cuinar eren raons per continuar. Els problemes de tipus musculoesquelètic van ser la raó més compartida relacionada amb la salut per deixar la feina de cuiner, mentre que les hores de treball van ser la raó més comuna no relacionada amb la salut.
Schneider et al., 2012 (EUA)	Enquesta i entrevista	Treballadors, n=530 (enquesta), treballadors restaurant (n=28), treballadors indústria restaurant (n=29)	Salaris, cobertures	Analitzar les condicions dels treballadors del sector de la restauració a New Orleans després del Katrina	La gran majoria dels treballadors (87%) van reportar salaris baixos, i gairebé un terç (31%) va informar de salaris menors per sota del llindar de pobresa. La majoria no reben beneficis bàsics en el lloc de treball i no tenen assegurança mèdica a través dels seus empleadors (84,5%); més de la meitat (53,2%) va informar que no tenia cap tipus de cobertura d'assegurança de salut; un terç (32,2%) es va dirigir a la sala d'urgències sense haver de pagar; i un quart (26,3%) dels treballadors paguen per compte mèdic per compte propi. Tot i que les condicions són generalment pobres per a tothom, les desigualtats són evidents, amb les pitjors condicions assignades segons les jerarquies racials i de gènere.
Axelsson et al., 2015 (Suècia)	Entrevistes	Xefs xinos, n=12	Precarietat laboral	Explorar la precarietat laboral dels treballadors xinesos en el sector de la restauració a Suècia	El número d'hores treballades al dia de mitjana és unes 13h, 6 dies la setmana (tot i que no es poden fer més de 10h més de 3 vegades en 15 dies per llei i es treballen 5 dies). No reben hores extres per aquestes hores, no tenen vacances pagades i alguns poden negociar vacances, però no pagades. Tampoc tenen pagada la baixa per malaltia, i si han estat malalts alguns van dir que havien de recuperar les hores. Elevada pressió laboral i intensitat del treball. També van indicar que han

d'estar disponibles sempre per poder treballar i hi ha un augment del treball temporal.

Campbell et al., 2016 (Austràlia)	Entrevistes	Treballadors estudiants, n=22	Salaris i precarietat laboral	Examinar les característiques dels treball dels estudiants internacionals que treballen en el sector de la restauració	La majoria dels llocs de treball descrits eren feines no declarades. Hi ha una manca de control en relació a les hores treballades, que inclou problemes com ara poques hores, canvis irregulars i poca antelació sobre els canvis de torns, que poden dificultar la seguretat dels horaris i combinar amb èxit el treball remunerat amb l'estudi. La inseguretat en temps de treball es superposa amb la inseguretat laboral, ja que els empresaris poden acomiadar empleats temporals. Els salaris en molts casos molt per sota. Els pagaments indeguts, encara que ressentits per molts estudiants internacionals, es veien com a normals, i la majoria dels estudiants els admetien. Alguns estudiants van denunciar abusos verbals i assetjament escolar, de vegades suggerint racisme, d'empresaris i directius.
Matulewicz, 2015 (British Columbia, Canadà)	Entrevistes en profunditat	Treballadors de restaurant, n=20	Assetjament sexual degut a la precarietat laboral	Entendre com l'assetjament sexual es veu també condicionat per la precarietat laboral	Malgrat haver avançat en un marc legal que permet a les treballadores desafiar formalment la imposició d'experiències sexuals no desitjades, la precarietat laboral existent (incertesa, vulnerabilitat, baixos ingressos, variabilitat d'horaris), afavorida pel mateix marc legal, contribueix a un ambient laboral que de forma normalitzada facilita un entorn sexualitat que pot derivar també en assetjament.

2.2.Transport: Taxi

Milioti et al., 2015 (Grècia)	Enquesta	Taxistes, n=353 (125 per internet i 228 cara a cara)	Hores treballades per dia, ingressos mitjans diaris i mitjana de viatges durant un dia	Explorar l'impacte de la crisi econòmica en el mercat de taxis i analitzar les percepcions dels taxistes i els usuaris de taxis sobre els efectes de la recessió, els problemes de qualitat del servei i les possibles solucions per mitigar els impactes negatius	Durant la crisi els taxistes han de treballar més hores (12h o més) que abans de la crisi, i treballar més dies la setmana o durant els 7 dies, fan menys rutes, fan més kilòmetres sense ocupat i ingressen menys diners per dia.
GENERAL: OCUPACIÓ TURÍSTICA					
Church et al., 2004 (Regne Unit)	Dades secundàries	Enquesta de població activa	Treballadors, n=277.000 aproximadament	Examina el salari, les condicions i les característiques del mercat de treball turístic a Londres i Regne Unit.	El turisme és un sector amb baixos salaris. Fora de Londres, un 80% cobren menys de £5 i a Londres un 50%. Això explica principalment l'elevada rotació i els problemes per trobar treballadors. Hi ha un elevat percentatge de treballadors de Londres treballant a temps complert (32,4%) comparat amb la mitjana nacional i un 21,4% treballa més de 45h la setmana. També hi ha una elevada participació masculina comparat amb la resta de país.
Stacey et al., 2015 (32 països OCDE)	Enquestes als 32 països membres de la OCDE	Treballadors, n=no especifica	hores setmanals, parcial-total, permanent-temporal, temps en el sector, mida de l'empresa, educació, sexe.	Analitza la situació del turisme en 32 països de la OCDE.	Aquest document informa de la situació del treball turístic a 32 països de la OCDE. Els resultats presentats són en el conjunt dels països, però en general hi ha grans diferències entre ells. En el conjunt de OCDE el treball en el sector turisme ha augmentat des del 2009 al 2013. Com a mitjana, hi ha un 24% de treballadors autònoms. El treball turístic representa un 5,4% del total del treball i hi ha una mitjana de 37h la setmana treballades. El treball a temps parcial representa un 33% del total en el sector turístic i el temporal un 22%. Un 55% porten més de 2 anys en el sector turístic i un 14% tenen educació elevada. El percentatge de dones és d'un 56% de mitjana. Quasi un 50% treballa en empreses petites, de 1-9 treballadors.

4.1.3. Relacions laborals

Un tercer gran grup de característiques laborals estudiades en aquesta revisió són les relacions laborals. S'entén per **relacions laborals** les relacions entre els “compradors” (els empresaris que contracten la força de treball per a produir béns o serveis que després poden vendre generant beneficis) i els “venedors” de la força de treball (els empleats que amb el seu treball contribueixen al funcionament de l'empresa, normalment a canvi d'un salari). També inclou les pràctiques, els resultats i les institucions que emanen de, o afecten a, les relacions laborals. Dos aspectes són centrals en l'anàlisi de les relacions laborals: per una banda, les relacions de poder entre empresaris i empleats, i per l'altre el grau de protecció social del que gaudeixen els treballadors (Benach & Muntaner, 2010: 2). Les relacions laborals poden donar lloc, segons múltiples situacions, a un ampli ventall de condicions d'ocupació.

En l'scoping review s'han trobat 6 estudis publicats 4 entre els anys 2006 i 2010 i 2 entre 2016 i 2017, principalment a Espanya i Europa (4) a través d'estudis qualitius com entrevistes i especialment en els treballadors dels hotels (5) (Taula 1). Els articles inclosos estudien característiques que s'engloben dins les relacions laborals, com la sindicalització o el paper dels sindicats, i les empreses de treball temporal (ETT) o agències de col·locació (Albarracín, 2010; Knox, 2010; Lai, 2008; Soltani, 2010; Zoghbi, 2016). En aquest apartat també mostrarem la literatura relacionada amb l'“economia col·laborativa” (Rosemblat, 2016).

La **taula 4** mostra de forma resumida els articles analitzats en aquest apartat.

Tal i com mostra la literatura analitzada en l'apartat anterior de salaris, la presència de sindicats en el sector turístic en el cas dels EUA fa que els treballadors tinguin unes millors condicions salarials que aquells que no tenen la presència de sindicats (Waddops, 2000). A Espanya, segons un estudi realitzat en treballadors de diferents hotels del país, un 42,3% afirmen que en el seu centre no hi ha presència sindical, principalment en els hotels de menys de 50 treballadors, alhora que només un 14,4% de treballadors està afiliat a un sindicat (Albarracín, 2010).

El paper de les ETT en el sector turístic també ha estat analitzat per tres estudis de la revisió. Els hotels cada vegada són més dependents de les ETT i és un recurs habitual perquè els permet millorar la flexibilitat numèrica, a eliminar els costos de contractació, selecció, capacitació i a reduir despeses de compensacions (Knox, 2010; Lai, 2008; Soltani, 2010) i fins i tot per evitar l'externalització d'alguns departaments dels hotels, com ara el departament de pisos (Soltani, 2010). De fet, els hotels ja tenen avui dia més treballadors subcontractats a partir de ETT que empleats directament contractats per l'hotel (Soltani, 2010). Tot i així, l'ús de les ETT per part dels hotels es fa principalment per a tasques de baixa qualificació (Lai, 2008).

Un article ha analitzat les relacions entre el personal dels hotels externalitzats amb el personal permanent (Zoghbi, 2016). Els resultats de l'enquesta confirmen la hipòtesi formulada que mostra com la cultura corporativa podria ser un aliat important des de la perspectiva de l'empresa en l'èxit o el fracàs dels processos d'externalització, en la mesura que podrien tenir un impacte positiu en les relacions de confiança i evitar conflictes entre aquests dos col·lectius. Els autors valoren que aquest aspecte és especialment important perquè en la mesura que disminueix la confiança entre els treballadors interns i subcontractats augmenten els conflictes entre aquests dos col·lectius i apareixen comportaments nocius en termes d'atenció al client i fins i tot de

sabotatge. Per aquest motiu, i amb l'interès d'afavorir processos d'externalització exitosos, els autors de l'estudi assenyalen la importància de tenir una cultura ad-hoc i grupal com a forma de reduir els conflictes relacionals i augmentar la confiança d'una forma significativa (Zoghbi, 2016).

Les noves relacions laborals sorgides de l' "economia col·laborativa" com per exemple l'Uber també han aparegut en la revisió. A través de l'anàlisi de fòrums d'internet de treballadors de la plataforma, Rosemblat et al (2016) mostren que la companyia realitza un control indirecte significatiu sobre com els conductors realitzen la seva feina, tot i que el seu model sigui un de llibertat, flexibilitat i l'esperit emprenedor. A través de la plataforma es generen asimetries d'informació i poder que afavoreixen clarament l'empresa (Rosemblat, 2016), com és per exemple, la impossibilitat de negociar les condicions de feina amb un superior.

Taula 4. Articles analitzats de relacions laborals

Relacions laborals					
Referència	Recol·lecció de dades	Població d'estudi	Dimensió estudiada	Objectiu principal	Resultat principal
HOTELS					
Albarracín et al., 2010 (Espanya)	Enquesta	Treballadors, n=615	Percepció de la situació laboral al sector per part de treballadors/es	Accés a la feina i requisits de selecció de personal	La principal via d'accés al sector hotelier és a través de xarxes familiars i amistats, fins un 57,4%, la intermediació laboral a través d'institucions públiques és molt baixa, un 10%. Principalment, el perfil que accedeix a través de xarxes familiars són persones amb nivell educatiu baix i amb + 35 anys. El que més es valora és la disponibilitat i les ganes per treballar o joventut (46,8%) seguit d'experiència laboral en hotels (34,1%). L'externalització és d'un 4,6%. Un 42,3% diuen que al seu centre no hi ha presència sindical, principalment en hotels de menys de 50 treballadors. Només un 14,4% dels treballadors està afiliat a un sindicat.

Knox et al., 2010 (Austràlia)	Entrevistes	Responsables i gerents de RRHH, n=37	El treball a través d'agències de treball temporals als hotels.	Analitzar el paper de les agències d'ocupació temporals en el funcionament dels hotels, les raons de les empreses per fer-les servir, quin pes tenen en la seva estratègia de personal i quines conseqüències tenen pels empleats.	Els hotels són cada vegada més dependents de les ETT, l'ocupació d'ETT s'ha convertit en una característica permanent i incorporada de les estratègies laborals implementades en aquest sector. Els gerents van indicar que la seva dependència de les ETT era principalment per millorar la flexibilitat numèrica, eliminar els costos de contractació, selecció i capacitació i desenvolupament, reduir els costos associats en la compensació dels treballadors i superar la naturalesa variable dels costos laborals. Hi ha 4 factors claus: absència de regulació en l'ocupació d'ETT; la reestructuració activa del mercat de treball per part dels organismes; la reestructuració activa de les empreses clients; i el fort i continu subministrament de mà d'obra migrant. L'ocupació basada en les ETT en lloc d'actuar d'entrada cap a una ocupació més segura, és més similar a un mecanisme que perpetuarà l'ocupació marginal en el mercat de treball secundari. El reclutament local i de mà d'obra migrant ha permès que l'ocupació de les ETT en aquests hotels augmenti. Aquests treballadors sovint es queden atrapats, incapaços de progressar dins de la indústria com a resultat de les polítiques restrictives d'agències i clients, juntament amb l'absència d'una regulació protectora.
Lai et al., 2008 (Regne Unit)	Entrevistes	Directius, n=30; Treballadors, n=28	Flexibilitat, utilització de les ETT	Analitzar l'ús de les empreses de treball temporal (ETT) per part dels directius i dels treballadors	Des del punt de vista dels gerents: Hi ha una tendència creixent per part dels hotels d'utilitzar treball flexible de les empreses de treball temporal (ETT) i que això principalment beneficia a l'empresa i les utilitzen per trobar treballadors en el moment que ho necessiten. Les principals raons per l' utilització de ETT són flexibilitat, cost-efectivitat i facilitat en l'acomiadament. Des del punt de vista dels treballadors: les principals raons per anar a una ETT són: les dificultats per trobar un treball permanent i la llibertat i flexibilitat. A més de la inseguretat en l'ocupació, també indiquen una falta de formació en els treballadors d'ETT. Segons els gerents

					en canvi, els treballadors flexibles tenen el mateix tracte que els treballadors permanents.
Soltani et al., 2010 (Regne Unit)	Entrevistes semi-estructurades a informants clau	Gerents de departaments de neteja, n=21; Directors d'ETT, n=21; Treballadors, n=42	Flexibilitat laboral	Considerar el potencial que existeix per a l'hotel establir una relació amb ETT i avaluar si tracten els treballadors temporals com a recurs, o com a cost.	Els treballadors temporals tenen les posicions i els sous més baixos. Els hotels realitzen diferents tipus de flexibilitat i tenen una gran relació amb les ETT. Hi ha 3 grans categories de flexibilitat: direcció, organització i treballadors. Per la gran majoria de gerents de departaments de neteja, la utilització de les ETT és degut principalment perquè els temes d'horaris, impostos, compensació de treballadors temporals i demés ho porta la ETT i no ho ha de fer l'empresa. També ho veuen bé per evitar l'externalització del departament. En el departament de neteja hi ha molts més treballadors temporals que permanents. Els treballadors temporals tenen menys accés a la formació, més acomiadaments improcedents, menys salari i beneficis.
Zoghbi et al., 2016 (Espanya)	Enquesta	Treballadors interns d'hotel, n=215	Treball externalitzat, relacions entre treballadors directes i treballadors externalitzats	Avaluar les relacions entre el personal permanent i externalitzat treballant dins d'un mateix hotel.	La confiança i el conflicte relacional són els principals resultats de la relació significativament associada amb el sabotatge o comportaments orientats al client, i la cultura ad-hoc i grupal són les úniques que redueixen el conflicte relacional o augmenten la confiança de forma significativa.
SERVEIS TURÍSTICS					
2.4. Transport: Uber					
Rosemblat et al., 2016 (EUA)	Estudi de cas	Conductors d'uber, n=no específica	Pràctiques laborals d'uber	Examinar l'experiència laboral dels conductors d'Uber sota una direcció automatitzada i amb algorismes	Uber realitza un control indirecte significatiu sobre com els conductors fan la seva feina. Uber afirma que el seu model laboral es centren en la llibertat, la flexibilitat i l'esperit emprenedor, però des de l'experiència dels conductors això es més complicat i contradictori perquè hi ha una gran asimetria. Així per exemple no poden negociar les condicions de la seva feina comunicant-se amb un superior. A través del disseny i el desplegament de l'aplicació Uber, l'empresa produeix els efectes

equivalents al d'administrador de mà d'obra.

4.1.4. Impacte en la salut

Un aspecte important quan s'estudien les condicions de treball, d'ocupació o les relacions laborals és tot el que te a veure amb la salut laboral, és a dir, l'impacte que aquestes condicions tenen sobre la salut dels treballadors i les treballadores segons les característiques abans mencionades. En la scoping review s'han localitzat 17 estudis que analitzen l'impacte en salut en els treballadors del sector turístic. Van ser publicats principalment entre el 2006 i el 2010, als Estats Units d'Amèrica (11), amb un enfocament en la majoria quantitatiu a través de la realització d'enquestes i centrant-se sobre tot en el personal dels hotels (8) (Taula 1).

La **taula 5** mostra els resultats resumits dels articles analitzats en aquest apartat.

Aquests estudis s'han centrat fonamentalment en els següents problemes de salut: problemes musculosquelètics, dolors, lesions per accidents de treball (LAT), hipertensió, malalties laborals, estat general de salut i salut mental. De manera general, s'ha fet evident que la precarietat laboral té un impacte notable en la salut dels treballadors en el sector hotelier i que aquest es relaciona amb un somni deficient, fatiga, trastorns de l'exercici i menjars irregulars (Bohle, 2004).

Un dels problemes de salut més estudiats són els problemes musculosquelètics, que es va trobar en set articles seleccionats. Un dels col·lectius on més s'ha analitzat aquesta problemàtica són les cambreres de pis. Així, diferents estudis mostren que aquest col·lectiu pateix dolors d'espatlla degut a un desequilibri "esforç-recompensa" (Burgel, 2010), o al coll, a la part alta de l'esquena o a la zona lumbar degut a una elevada càrrega de treball físic, intensificació de la feina i problemes ergonòmics (Krause, 2005). Aquests problemes musculosquelètics són explicats per més d'un 50% de les cambreres de pis (Burgel, 2010; Krause, 2005), i són un dels col·lectius de treballadors d'hotel amb elevats problemes musculosquelètics (Buchanan, 2009). Moltes d'aquestes treballadores treballen amb dolor o amb problemes de salut, tal i com mostra Scherzer et al, (2005) que indica que les principals barreres per no informar de les lesions relacionades amb el treball són la por, que informar "seria un problema" o també, que "no sabia com fer-ho" (Scherzer, 2005). Els problemes musculosquelètics també són reportats per els cambrers de restaurants, on, igual que en el cas de les cambreres de pis, més d'un 50% d'aquests treballadors presenten problemes en la zona lumbar, al coll o la part superior de l'esquena, així com també al canell i a les mans (Jayaraman, 2011). Aquests, a més, també van explicar sentir mal a les cames, als genolls i als peus (Jayaraman, 2011). Els taxistes és un altre col·lectiu que han comentat tenir problemes musculosquelètics, sobretot de la zona lumbar, degut a les moltes hores que passen asseguts i a les vibracions del cotxe (Miyamoto, 2008; Funacoshi, 2004).

El dolor també apareix com un dels impactes en salut estudiats en tres articles (tot i que molts estan continguts dins de l'apartat de problemes/dolors musculosquelètics). En un article realitzat als EUA l'any 2005, un 75% de les cambreres de pis van experimentar dolor relacionat amb la feina (Scherzer, 2005). Aquest percentatge és molt similar en un altre article realitzat a Canadà l'any 2017 a treballadors de restaurants on un 77% van informar patir dolor relacionat amb el treball en almenys una part del cos (Laperriere, 2017). Tot i així, les dones van reportar més dolor que els homes, possiblement relacionat amb les sabates que han de portar, normalment amb talons, i la doble

ocupació (Laperriere, 2017). Els taxistes també són un altre col·lectiu que van informar patir de dolors (Burgel, 2012).

Un altre grup de problemes de la salut que va aparèixer en cinc articles de la revisió són les lesions per accident de treball (LAT). Un estudi realitzat als EUA mostrava que la taxa de LAT els anys 2003-2005 era de 5,2 LAT per cada 100 treballadors l'any (Buchanan, 2009). Per categories laborals el major risc es situava entre les cambreres de pis, en especial per patir lesions a les extremitats superiors, amb una taxa de 7,9, que s'eleva a 10,6 en el cas de les netejadores d'origen llatí (Buchanan, 2009). Un estudi realitzat a joves treballadors de cadenes de menjar ràpid d'Austràlia mostrava que tot i tenir una incidència anual de dies perduts de feina per malalties o lesions relacionades amb el treball (2,3%), tenien freqüents LAT sense baixa com talls menors o cremades. Les LAT que requerien baixa van ser principalment esquinços o cops deguts a relliscades o caigudes (Mayhew, 2002). Altres estudis també demostren que les relliscades i les caigudes són la principal causa de les LAT en treballadors de restaurants als EUA (Courtney, 2006; 2010) quelcom principalment degut a un baix coeficient de fricció del terra o que en el terra hi haguessin residus.

Altres problemes de salut que van aparèixer en la revisió però en menys mesura van ser l'estrès (Jung, 2013; Burgel, 2010; Miyamoto, 2008), la hipertensió (Sanon, 2013), la fatiga (Miyamoto, 2008), l'insomni (Miyamoto, 2008), la mala salut autopercebuda (Krause 2010), i la mala salut mental mesurat amb el grau d'alienació (Di Prieto, 2008). En aquest últim cas, la sensació d'alienació era més prevalent entre els treballadors a hores, els homes, els joves, aquells que tenien nivells educatius més elevats i els afroamericans. Això però sobretot es deia sobretot a l'estil i les pràctiques directives de cada restaurant de menjar ràpid que es van analitzar (Di Prieto, 2008).

Taula 5. Articles analitzats de l'impacte en salut

Impacte en salut					
Referència	Recol·lecció de dades	Població d'estudi	Dimensió estudiada	Objectiu principal	Resultat principal
HOTELS					
Bohle et al., 2004 (Austràlia)	Entrevistes	Treballadors, n=39	Salut	Analitzar l'impacte de la precarietat laboral en la salut i en el conflicte vida-treball	Els empleats temporals van informar diversos efectes negatius de les hores laborals variables i el conflicte resultant entre el treball i la vida. Els impacte en salut incloïen el somni deficient, fatiga, l'exercici irregular i els menjars irregulars
Buchanan et al., 2019 (EUA)	Dades secundàries	Treballadors, n=55.327	Lesions per accident de treball	Analitzar les taxes de lesions per a quatre categories principals de treballadors de l'hotel i examinar les diferències en risc de lesió per raça / ètnia i sexe.	Hi va haver 2,865 lesions per accident de treball (LAT) durant anys 2003 i 2005 amb una taxa total de 5,2 LAT per 100 treballador-anys. La taxa va ser superior en les cambreres de pis de (7,9), i les llatines (10,6). Els accidents més greus van ser més elevats en els treballadors de la cuina (4,0/100) i cambreres de pis (3,9/100). Les cambreres de pis també van presentar la taxa més elevada de problemes musculoesquelètics (3,2/100).
Burgel et al., 2010 (EUA)	Enquesta	Cambreres de pis, n=941	Factors psicosocials i dolors d'espatlla	Avaluar si la tensió laboral està associada al dolor d'espatlla	El 56% de les cambreres enquestades reporten dolor d'espatlla en les anteriors 4 setmanes. Les cambreres de pis amb un desequilibri esforç-recompensa van ser 3 vegades més propenses a reportar dolor d'espatlla. Es comprova que una desequilibri esforç-recompensa és un factor independent en el dolor d'espatlla que pateixen les cambreres de pis, fins i tot després d'haver ajustat la càrrega física i altres factors.

Jung et al., 2013 (Corea)	Enquesta	Personal de departament d'aliments i begudes, n=111	Estrés laboral	Mesurar l'estrès dels treballadors d'hotels i examinar si s'atribueixen diferents nivells d'estrès a característiques personals o a condicions úniques del lloc de treball	Els empleats de quatre hotels presentaven nivells d'estrès marcadament diferents. En particular, el nivell d'estrès dels empleats en un hotel va ser significativament superior al dels altres tres hotels. Això s'aplica als tres sub-elements de l'estrès del rol (conflicte de funcions, ambigüitat de rols i sobrecàrrega de rols). Pel que fa a les diferències de gènere, les dones van mostrar un nivell d'estrès lleugerament més alt derivat del conflicte de rols que els homes, però a part d'això, no es va trobar cap diferència de gènere. Els resultats suggereixen que la percepció de l'estrès dels empleats de l'hotel depèn més del lloc de treball i no de les característiques personals.
Krause et al., 2005 (EUA)	Enquesta	Cambreres de pis, n=941	Problemes musculoesquelètics	Avaluar la prevalença de mal d'esquena i nuca i les seves associacions amb càrrega de treball física, problemes ergonòmics i demandes creixents de treball entre les cambreres de pis dels hotels	La prevalença de dolor corporal sever durant un mes va ser de 47% en general, el 43% per al coll, 59% per a l'esquena alta i el 63% per al dolor lumbar. Els treballadors en els quartils d'exposició més alts per càrrega física i problemes ergonòmics tenien entre 3,24 i 5,42 vegades més probabilitats de reportar dolor sever que els treballadors en el quartil més baix.

Krause et al., 2010 (EUA)	Enquesta	Cambreres de pis, n=941	Salut autopercebuda amb SF-36	Investigar la relació entre el desequilibri esforç-recompensa en el treball i la salut autopercebuda	Un 50% de les treballadores enquestades van reportar un desequilibri esforç-recompensa i 60% un estat general de salut regular o dolent. Es van trobar associacions significatives entre el desequilibri esforç-recompensa i totes les mesures de salut SF-36. Les treballadores en el quartil superior de la relació esforç-recompensa tenien entre 2 i 5 vegades més probabilitats d'experimentar una salut general dolenta o regular, una baixa funció física, alts nivells de dolor, fatiga i limitacions de rol a causa de problemes de salut física i mental
Sanon et al., 2013 (EUA)	Entrevistes	Cambreres de pis d'origen haitià, n=27	Hipertensió arterial	Estudiar si les característiques del treball de neteja d'habitacions d'hotel augmenta el risc de desenvolupar hipertensió arterial	Hi ha una influència del treball de neteja d'hotels en la gestió de la hipertensió tant a nivell individual com a nivell de sistema. Els factors a nivell individual van incloure la dinàmica dels companys de treball i el manteniment d'una vida migrant. Els factors a nivell del sistema inclouen el suport del supervisor, la càrrega de treball, el ritme de treball i les pràctiques de contractació laboral. No es van reportar influències positives per a la càrrega de treball i les pràctiques de contractació.

Scherzer et al., 2005 (EUA)	Enquesta	Cambreres de pis, n=941	Dolor i lesions degut al treball	Analitzar la prevalença de dolor i lesions degut al treball i explorar les barreres i les experiències de reportar-ho	Durant els últims 12 mesos, un 75% de les treballadores enquestats van experimentar dolor relacionat amb la feina. Un 31% va informar a la gerència, un 20% van presentar demandes per compensació com a resultat de lesions relacionades amb el treball, i un 35% del les seves reclamacions van ser denegades. Les barreres per reportar lesions van incloure "Seria massa problema" (43%), "Tenia por" (26%) i "No sabia com" (18%). Es calcula que el 69% dels costos mèdics es van passar dels empresaris als treballadors
--------------------------------	----------	----------------------------	-------------------------------------	--	---

SERVEIS TURÍSTICS

2.1.Bars i restaurants

Jayaraman et al., 2011 (USA)	Enquesta	Treballadors, n=502	Problemes de salut, lesions i problemes muscoloesquelètics	Descriure la prevalença d'exposicions i resultats seleccionats entre els treballadors del restaurant a la ciutat de Nova York i examinar la seva relació amb l'organització de treball d'alta pressió, nivells de baixos beneficis i pràctiques que poden posar en perill la salut pública	Més d'un terç dels treballadors (36%) van reportar haver-se tallat en el treball actual, un 27% han petit cremades i un 12% relliscar i caure. També reporten símptomes associats a treballs estressants amb llargues i irregulars jornades: fatiga (52%), mals de cap (47%), rampes a les cames (40%), problemes de dormir (28%) i esgotament per calor (18%). Un 63% reporten rigidesa, dolor, estrenyiment, dolor a les cames, els genolls i els peus. La meitat o més van reportar dolor a la part inferior de l'esquena (56%) o al coll i l'esquena superior (49%), així com el dolor de mans i el canell (45%).
---------------------------------	----------	------------------------	--	--	---

Laperriere et al., 2017 (Canadà)	Entrevista i observacions	Cambrers, n=64	Problemes musculoesquelètics	Identificar els reptes físics, cognitius (raonament) i emocionals en el treball i observar la segregació de gènere de tasques	La majoria de cambrers tenien bona salut general, però una gran majoria (77%) va informar almenys un lloc del cos on es produïa dolor relacionat amb el treball que havia interferit sovint amb les activitats habituals durant els 12 mesos anteriors. El nombre mitjà de llocs de dolor reportats va ser significativament més gran en les dones que els homes. Les diferències en la prevalença entre la mostra actual i la població general van des de 2 vegades més alt (dolor de peu / turmell per als homes) a gairebé nou vegades més alta (dolor de peu per a dones). Un nivell de dolor tan elevat, especialment entre les dones, podria estar relacionat amb requisits laborals com ara sabates incòmodes, velocitat ràpida de caminar, normes socials o factors externs com les necessitats familiars o la gran proporció d'una segona ocupació (42% de les dones).
Di Prieto et al., 2008 (USA)	Enquesta	Treballadors i managers de restaurants de menjar ràpid, n=595	Alienació del treball	Identificar el grau d'alienació que pateixen els treballadors i gerents a les seves feines en restaurants de menjar ràpid	La sensació d'alienació és més prevalent entre els treballadors a hores, homes, joves, més educats i Afroamericans. L'alienació està distribuïda desigualment entre els restaurants de la mostra, suggerint que no és causada necessàriament per la tecnologia utilitzada ni per la naturalesa de les feines si no per l'estil i les pràctiques directives en cada restaurant

Mayhew et al., 2002 (Austràlia)	Enquesta	Treballadors cadena menjar ràpid, n=304	Malalties o lesions relacionades amb el treball	Avaluar l'impacte del les característiques del treball en les cadenes de menjar ràpid en la seguretat i salut en el treball dels joves treballadors temporals	La incidència anual de dies perduts de feina per malalties o lesions relacionades amb el treball dels treballadors temporals joves va ser de 2,3%. Les cremades i talls menors va ser el més freqüent entre els treballadors temporals, sobretot els de la cuina, però no provoquen baixa. El tipus de lesió que va requerir baixa principalment van ser esquinços o cops a la part posterior o membres inferiors degut principalment per caigudes, relliscades o cremades més greus. La intensitat de treball i la fatiga està relacionada amb les lesions
Courtney et al., 2006 (EUA)	Enquesta	Treballadors de menjar ràpid, n=125	Relliscades, ensopegades i caigudes (lesions)	Explorar factors personals, situacionals i físics que poden influir potencialment en els autoinformes dels treballadors sobre el lliscament del sòl al restaurant de menjar ràpid dels EUA	De 125 treballadors, 42 van informar haver patit una o més relliscades durant les darreres quatre setmanes, i 2 van informar d'una caiguda. Els principals factors causals van ser que els sols del restaurant tinguessin un coeficient de fricció baix. Els treballadors majors de 45 anys no van percebre més relliscades que els treballadors més joves.

Courtney et al., 2010 (EUA)	Enquesta	Treballadors, n=125	Relliscades, ensopegades i caigudes (lesions)	Avaluar els factors individuals i laborals relacionats amb el medi ambient relacionats amb les relliscades i caigudes dels treballadors	Factors com ser d'edat més joves, ser homes, menor número d'hores treballades per setmana, la presència de contaminació a les soles de les sabates, augmentaven les probabilitats d'un historial amb major número de rrelliscades. D'aquesta manera suggereixen que les estratègies més efectives per reduir els risc de rrelliscades i caigudes dels treballadors són augmentar el coeficient de fricció dels sols i millorar les pràctiques de neteja
--------------------------------	----------	------------------------	---	--	--

2.4.Transport: Taxi

Burgel et al., 2012 (EUA)	Focus-grup i enquesta	Taxistes, n=36 en 5 focus-grup i n=37 a enquestes	Diferents problemes de salut	Analitzar com els taxistes gestionen la salut i seguretat en els seus ambients de treball	Un 13% van tenir una lesió relacionada amb el treball en l'any anterior. 5 grans temes van sorgir: estrès, dolor, perill, ocupació vulnerable i condicions de treball no saludables. Van sorgir 4 estratègies de gestió: difusió/descompressió, mantenir una actitud positiva, mantenir el control i el poder en el cotxe i practicar prevenció per mantenir la salut
Miyamoto et al., 2008 (Japó)	Enquestes	Taxistes, n=1334	Dolor lumbar	Determinar la situació actual del dolor lumbar dels conductors des de la perspectiva de les seves condicions de treball	Hi ha una 20,5% de prevalença de dolor lumbar en la setmana anterior a l'enquesta. El poc espai de treball i les vibracions al conduir són els principals factores que provoquen el dolor lumbar, així com llargues hores conduint i l'estrès. També afecta al dolor lumbar condicions de salut anteriors, fatiga, insomni, falta de temps per descansar a casa, fumar o falta d'activitat física

Funacoshi et al., 2004 (Japó)	Estudi de cas, mesurant la vibració	Taxistes, n=12	Vibració i dolors lumbar	Mesurar la vibració del seient dels conductors de taxi	Els conductors estan exposats durant llargues hores a la vibració i a series magnituds que els poden causar problemes de salut posteriors tot i disminuir en els dies de descans. Aquesta vibració juntament amb problemes ergonòmics poden provocar dolors lumbar
----------------------------------	---	----------------	-----------------------------	---	---

4.1.5. Composició de la força de treball

Un altre gran bloc d'interès del treball turístic fou conèixer la composició de la força de treball, és a dir, quines són les principals característiques sociodemogràfiques dels treballadors del sector turístic. 10 articles localitzats a la *scoping review* van analitzar aquest tema. També s'ha inclòs un apartat sobre noves formes de treball existents en aquest sector, tot i que només un dels articles va analitzar el fenomen Uber. Aquests articles van ser publicats principalment entre el 2006 i el 2010 (5), en països europeus (5), analitzant dades secundàries, és a dir, bases de dades ja existents (5) o amb la creació de noves enquestes (4), i analitzaven a les treballadores d'hotels (6) o a l'ocupació turística en general (4) (Taula 1).

La **taula 6** mostra els resultats resumits dels articles analitzats en aquest apartat.

Els col·lectius més representats en el sector turístic són les dones, els joves, les persones amb baix nivell formatiu i els immigrants. Així, el turístic és un sector altament feminitzat, tal i com mostren diferents estudis on la mà d'obra femenina arriba quasi al 60% (Stacey, 2015; Obadic, 2009). Alguns autors mostren com, efectivament, hi ha més d'un 50% de força de treball femení en el sector turístic, però també que existeixen diferències segons l'activitat, amb algunes d'elles on predominen els homes com les agències de lloguer de cotxes, les agències de viatge o les posicions de direcció d'hotels i restaurants (Andriotis, 2004; Huete, 2016). Això fa que les dones pateixin una situació de segregació horitzontal i vertical creant-se desigualtats de gènere que fan que les dones es concentrin en els llocs de treball en la part més baixa de l'escala laboral, amb una menor estabilitat, un salari inferior i, per tant, amb una major precarietat (Stacey, 2015; Obadic, 2009; Huete, 2016), i també una major prevalença de contractes a temps parcial (Obadic, 2009; Bird, 2002). Aquesta elevada flexibilitat fa que les dones puguin entrar i sortir del mercat laboral d'aquest sector amb més facilitat que en altres àmbits, fent que moltes dones puguin accedir a un lloc de treball que si no, no podrien (Obadic, 2009).

Els joves també són un col·lectiu sobre-representat, on el grup de 15 a 24 anys representa el 20,6% de la força de treball en el sector turístic davant el 9,4% en l'economia global (Stacey, 2015). A Espanya per exemple, un estudi mostra com en l'any 2008 un 43,4% dels treballadors del sector turístic tenia entre 25-35 anys (Albarracín, 2010).

Una altra característica del treball en el sector turístic és el baix nivell formatiu de les persones que hi treballen. Segons un estudi a 32 països del OCDE, només un 13,8% de les persones ocupades tenien educació superior, davant un 31,3% en el conjunt (Stacey, 2015). Un estudi realitzat a Grècia l'any 2014 mostra com un 60% del personal de les empreses hoteleres té educació bàsica o secundària i només un 20% tenen formació universitària.

El treball en el sector turístic té un elevada presència de migrants, ja que es considera que el turisme és una important font d'oportunitat per aquest col·lectiu (Stacey, 2015: 31), principalment de països de renda menor. A Espanya, per exemple, un 20% dels treballadors del sector turístic són d'origen immigrant, principalment llatinoamericans (Albarracín, 2010). A la revisió es van localitzar 3 articles que estudiaven només el col·lectiu d'immigrants treballant en el sector turístic i quines eren les seves característiques (Devine, 2007; Dyer, 2010; Zamudio, 2008). Un estudi realitzat en treballadors d'hotels a Irlanda del Nord mostra que un 55% dels immigrants eren membres d'un país de la UE, i tenen un nivell educatiu més elevat que el requerit per el

lloc de feina, ja que els empresaris només els assignaven feines amb menys qualificació. A més, estan sotmesos a discriminació, abús i assetjament, i troben la feina a través de contactes (55%) (Devine, 2007). Un altre estudi realitzat a Londres mostra que els treballadors immigrants de diferents seccions d'hotel presenten més precarietat i menys remuneració, sent la immigració un eix de segregació (Dyer, 2010). Els empresaris del sector hotelier de Los Angeles van manifestar la seva preferència pels treballadors llatins en contra dels nadius negres per a desenvolupar les tasques de neteja en categories inferiors argumentant que tenen més ètica laboral i una actitud més positiva, i amb més habilitats socials (Zamudio, 2008). En realitat el que es vol argumentar és que seleccionen aquest personal perquè és més receptiu a sotmetre's a un control laboral estricte i a una major intensificació del treball.

En els últims anys han aparegut noves formes de treball, en el que s'anomena "economies col·laboratives" o de "plataformes digitals". En aquest cas, existeixen encara molt pocs estudis empírics que ens proporcionin informació detallada sobre la composició de la seva força de treball. Un cas particular que ajuda a entendre millor les característiques de la força de treball d'aquest tipus d'empresa, és l'estudi de Jonathan V. Hall i Alan B. Krueger (2016) sobre els conductors de l'empresa Uber als Estats Units. A partir de dades administratives agregades i anònimes d'Uber sobre els historials de conducció, els cronogrames i els guanys dels conductors que van utilitzar la seva plataforma entre 2012 i 2014, i una enquesta de 601 conductors actius realitzada al desembre de 2014 per Benenson Strategy Group (BSG), es va poder analitzar les característiques sociodemogràfiques dels conductors vinculats a aquesta empresa als Estats Units.

Des de mitjans de 2012, quan es posaran en marxa els serveis de la plataforma d'Uber, el creixement en el número de conductors fins a finals de 2014 ha estat exponencial degut principalment a la gran flexibilitat d'horari als seus conductors. Considerant els conductors actius, que consideren que són els que han fet al mes com a mínim quatre trajectes amb passatgers, a finals de 2014 els conductors d'Uber superarien els 160.000. Segons l'estudi, els conductors d'Uber estarien representats en tota la franja d'edats, a diferència dels taxistes i xofers tradicionals que serien substancialment de més edat degut principalment a les barreres d'entrada als serveis tradicionals de taxis i limusines. Les dones són només un 14% del total, el que suposa una major representació que entre taxistes i xofers però menor que la força de treball en general. Quasi la meitat dels conductors estan casats i és més probable que tinguin fills menors de 18 anys que els taxistes o xofers. Un petit percentatge van informar ser veterans de les forces armades. També destaca el fet que un 48% tenien un títol universitari o superior, un percentatge molt més elevat que l'habitual dels taxistes i xofers (un 18%), i que la força laboral general (un 41%). A més, tot i les dificultats d'anàlisi, els autors consideren que els guanys dels conductors d'Uber eren superiors als de taxistes i xofers tot i treballar menys hores a la setmana (Hall, 2015).

Taula 6. Articles analitzats de composició de la força de treball

Composició de la força de treball					
Referència	Recol·lecció de dades	Població d'estudi	Dimensió estudiada	Objectiu principal	Resultat principal
HOTELS					
Albarracín et al., 2010 (Espanya)	Enquesta	Treballadors, n=615	Percepció de la situació laboral al sector per part de treballadors/es	Conèixer la realitat sociolaboral i la percepció dels treballadors del sector turístic sobre l'ocupació i els seus problemes, la trajectòria i continuïtat laboral	Un 43.4% es troben en la franja d'edat de 25-34 anys; nivell educatiu entremig, però amb una elevada polarització; un 20% són estrangers, amb un 8,9% llatinoamericans i un 8,4% d'altres països europeus.
Bird et al., 2002 (Regne Unit)	Enquesta postal	Treballadors de recepció, n=392	Tipus de contracte, qualificació	Analitzar la relació entre flexibilitat i gènere en el context dels departaments de recepció dels hotels.	Les dones tenen més contractes a temps parcial (39,7% vs 23,3%) i més contractes temporals (8,7% vs 6,4%). Tot i així, les dones estan més qualificades. Les dones principalment treballen com a recepcionistes (58,4%) i els homes com a porters nocturns (49,5%). La mínima qualificació per entrar de conserge (homes) és experiència prèvia (39,2%) o cap (32,7%). En canvi a la recepció (dones) és experiència prèvia (36,7%) o nivell bàsic (27,1%).

Devine et al., 2007 (Irlanda)	Focus grup	Treballadors internacionals, n=82 (10 focus grup)	Característiques sociodemogràfiques	Caracterització socio-demogràfica dels treballadors internacionals contractats a hotels d'Irlanda del Nord	Un 55% eren dels treballadors internacionals eren membres d'un país de la UE, la majoria de Polònia (32 dels 46). Els de fora de la UE representaven el 20%, dels quals 9 eren de Rússia, 10 de Filipines i 8 d'Índia. Un 55% eren homes i un 45% dones. Un 84% estava dins la franja d'edat de 21 a 28 anys, un 67% no estaven casats i un 27% tenien un o més fills. Un 43% volien estar a feina 1 any (visat). Un 55% ha trobat feina degut a amics i familiars o boca- orella. Un 32,9% tenen estudis a nivell universitari. Un 32,9% treballen de cambrers i un 22% de cuiners. Un 85,4% fa menys d'un any que treballa a hotels. Un 72% diuen que tenen pocues oportunitat de promoció a hotel. Un 34% parlen 3 idiomes i un 32% 2 idiomes.
----------------------------------	------------	---	--	---	--

Dyer et al., 2010 (Regne Unit)	Entrevistes en profunditat semi-estructurades	Treballadors d'origen migrant i treballadors de recursos humans, n=60	Migració	Estudiar l'impacte de la migració per treball en la feminització del sector serveis (hotels)	La migració recent al Regne Unit augmenta la vulnerabilitat dels treballadors del sector serveis, i per això els treballadors migrants constitueixen una proporció cada cop major dels treballadors del sector serveis a les economies postindustrials, en la mesura que acostuma a ser treball precari, poc remunerat i poc atractiu. L'estatus migratori opera de manera similar al gènere com a base per a la discriminació i segmentació en el mercat de treball, operant a través de la naturalització d'habilitats, i amb determinats estereotips segons nacionalitats. Els diferents departaments de l'hotel requereixen un ús diferent del treball emocional, més present a recepció que al departament de pisos. L'estatus migratori es creua amb d'altres categories com l'ètnia, el gènere, la classe i l'edat per organitzar les oportunitats de treball al mercat laboral, generant treballadors més o menys "apropiats". L'estatus migratori és una inclusió important en l'anàlisi de la feminització en el sector serveis.
-----------------------------------	---	---	----------	--	--

Zamudio et al., 2008 (EUA)	Entrevistes	Treballadors, n=40	Percepció dels empresaris	Examinar les percepcions, les actituds i les preferències dels empresaris respecte als treballadors negres nadius o llatins immigrant	Els empresaris de la indústria hotelera de Los Ángeles prefereixen als treballadors immigrants llatins que els treballadors negres nadius per a posicions de nivell d'entrada. Aquesta preferència es deu a les percepcions de l'empresari que els immigrants llatins tenen una ètica de treball superior i una actitud positiva. A més, els treballadors llatinoamericans estan "disposats" a fer més i, de fet, són més fàcils de controlar. En canvi, els empresaris indiquen que treballadors negres nadius són problemàtics. Representen els treballadors negres nadius com una mala actitud, poc cooperatius i comunicatives, en definitiva, que no tenen habilitats socials. Les dades també suggereixen que la percepció de grups particulars que no tenen una ètica de treball s'estén als nadius blancs i llatins.
Velissariou, E.; Amiradis, C. 2015 (Grècia)	Revisió bibliogràfica i dades administratives	Població que treballa al sector hotelier, n= no s'especifica	Nivell educatiu	Presentar i comparar estudis i dades estadístiques relacionades amb l'ocupació i el capital humà en la indústria hotelera a Grècia	El nivell educatiu del personal a les empreses hoteleres és molt baix, al voltant del 60% dels empleats només tenen educació bàsica o secundària i només 16-20% tenen un títol universitari. El nivell educatiu és menor en els hotels de temporada. i) L'educació contínua és evident en la majoria dels hotels de 5 estrelles (95,5%). j) Per contra, un alt percentatge (26%) d'hotels de 3 i 4 estrelles no ofereixen programes educatius.

SERVEIS TURÍSTICS

2.1. Transport: Uber

Hall et al., 2015 (EUA)	Enquesta i dades administratives	Conductors uber, n=601	Característiques sociodemogràfiques	Realitzar un anàlisi exploratori dels conductors d'Uber	La plataforma Uber proporciona una gran flexibilitat (hores treballades) als conductors . Els conductors d'Uber són més similars pel que fa a l'edat i l'educació a la població treballadora que al col·lectiu de taxistes i xofers. Els conductors d'uber tenen elevada educació, el sou guanyen com a mínim tant com a taxistes i xofers, i en molts casos més. Quasi la meitat dels conductors estan casats i és més probable que tinguin fills menors de 18 anys que els taxistes o xofers. Un petit percentatge són veterans de les forces armades.
-------------------------	----------------------------------	------------------------	-------------------------------------	---	--

GENERAL: OCUPACIÓ TURÍSTICA

5.1. Ocupació turística

Andriotis et al., 2004 (Creta, Grècia)	Enquesta	Treballadors, n=1313	Característiques sociodemogràfiques	Explorar les característiques de la mà d'obra del sector turístic a Creta	Les principals característiques de la mà d'obra directa del turisme: estacional, a temps parcial, femení, expatriat / migrant, pluriactivitat, economia informal. Així doncs, al turisme de Creta no es pot considerar una oportunitat laboral de baixa qualitat: un terç dels empleats estacionals del turisme no volen treballar durant la temporada baixa, fins i tot si tinguessin l'oportunitat de tenir el mateix treball salari durant la temporada baixa
--	----------	----------------------	-------------------------------------	---	--

Obadic et al., 2009 (EU-27)	Dades secundàries i estudi de cas	Dones treballadores, n=no especifica	Característiques sociodemogràfiques	Tenir una millor comprensió de les posició i les oportunitats laborals de les dones en el treball en el sector turístic.	En el 2007 a la UE-27 un 60% dels treballadors en el sector turístic eren dones. La proporció de dones treballant a temps complert és molt més elevada que en altres sectors, tot i que en les economies en recessió hi ha un augment de treball a temps parcial. La imatge glamurosa del treball turístic es considera particularment atractiva per a les dones, possiblement per compensar un pagament relativament pobre i unes oportunitats limitades. Les dones tenen més probabilitats d'acceptar baixos salaris i pitjors condicions que els homes. S'argumenta que les dones busquen aquests treballs per tal de compaginar-ho més fàcilment amb els seus compromisos familiars.
Huete et al., 2016 (Espanya)	Dades secundàries: Enquesta Anual d' Estructura Salarial (EAES) i de l'Enquesta de Població Activa (EPA)	Treballadors, n=no especifica	Desigualtat entre homes i dones en sous, segregació vertical i educació	Evidenciar la bretxa salarial que existeix en el subsector de la hostaleria entre homes i dones, determinar l'existència de segregació vertical en el mercat laboral hotelier i descriure la precarietat que pateixen les dones en el sector hotelier espanyol	En els càrrecs més alts, hi ha un percentatge més elevat d'homes que de dones (69% vs 31%) i al llarg dels anys aquesta diferència no ha canviat massa. El salari mitjà de les dones és més baix que el dels homes i s'ha mantingut així durant els últims anys, amb una diferència de 4.066,26 euros anuals l'any 2010. Tot i així, les dones tenen més formació que els homes.

Stacey et al., 2015 (32 països OCDE)	Basat en enquestes als 32 països membres de la OCDE	Treballadors, n=no especifica	hores setmanals, parcial-total, permanent-temporal, temps en el sector, mida de l'empresa, educació, sexe.	Analitza la situació del turisme en 32 països de la OCDE.	Aquest document informa de la situació del treball turístic a 32 països de la OCDE. Els resultats presentats són en el conjunt dels països, però en general hi ha grans diferències entre ells. En el conjunt de OCDE el treball en el sector turisme ha augmentat des del 2009 al 2013. Com a mitjana, hi ha un 24% de treballadors autònoms. El treball turístic representa un 5,4% del total del treball i hi ha una mitjana de 37h la setmana treballades. El treball a temps parcial representa un 33% del total en el sector turístic i el temporal un 22%. Un 55% porten més de 2 anys en el sector turístic i un 14% tenen educació elevada. El percentatge de dones és d'un 56% de mitjana. Quasi un 50% treballa en empreses petites, de 1-9 treballadors.
---	---	----------------------------------	---	--	--

4.2. Resultats de la revisió de les bases de dades

4.2.1. Revisió de les activitats incloses dins del treball en el sector turístic:

El debat sobre què s'entén per “treball turístic” s'ha repetit de forma recurrent en les ciències socials durant les últimes dècades. En gran part, la discussió ha estat motivada pel reconeixement de la dificultat de delimitar què pot ser inclòs dins aquesta categoria donada la pluralitat d'activitats amb les que té relació el turisme, així com sobretot també perquè la interacció de les persones que hi treballen sovint no es limita als turistes sinó que ho fan amb la població local. Així doncs, una mateixa activitat pot ser que tingui més o menys relació amb el turisme segons quines siguin les característiques de la seva demanda.

Ja a l'any 1997, **Fiona Jordan** atribueix aquesta complexitat a la mateixa dificultat de definir el concepte de “turisme”. Considera que si ja és complicat mesurar el turisme com a un producte tangible, la identificació del què constitueix la seva ocupació resulta encara més problemàtica. Una de les característiques del treball turístic és la diversitat i amplitud de les seves activitats, que varien des de l'ocupació directa en agències de viatge, operadors turístics, serveis de menjar i allotjament, fins a l'ocupació indirecta en la producció de *souvenirs* i al detall. Assenyala també el risc que en la investigació sobre treball turístic es puguin cometre dos errors. Per una banda, la inclusió de masses i diversos temes, la qual cosa pot donar lloc a una visió homogeneïtzadora que no s'atengui a la diversitat d'activitats implicades. Però, per altra banda, també existeix el risc de concentrar-se excessivament en l'àmbit dels hotels i serveis de càterin, patint el que anomena, seguint a Thomas Baum, un 'hospitality-bias' (Jordan, 1997: 526).

El mateix any 1997, la Organització Mundial del Turisme (**OMT**) va desenvolupar la metodologia per delimitar els treballs vinculats al turisme, anomenada *Standard International Classification of Tourism Activities* (SICTA), que classificava les empreses en el turisme segons la seva activitat principal. Entre d'altres identifica les ocupacions vinculades al turisme amb les activitats generades a hotels i motels, càmpings, albergs, instal·lacions de d'allotjament orientades a la salut, restaurants, bars, establiments de menjar ràpid, clubs nocturns, serveis de taxi, companyies aèries, lloguer de cotxes, agències de viatges, parcs d'atraccions, entre d'altres.

Altres autors distingeixen entre aquelles empreses que reben directament la major part dels seus ingressos com a resultat de la despesa turística (hotels, restaurants, agències de viatges, lloguer de vehicles, punts de venda al detall, atraccions turístiques i llocs d'oci) d'aquelles que són proveïdores de les empreses que atenen directament als turistes (com la construcció o la producció de béns per a ser venuts) (Andriotis, 2004).

En diferents estudis empírics es poden identificar decisions diverses sobre què incloure sota el concepte de treball turístic, a vegades motivades per decisions pràctiques sobre les fonts disponibles. Així, per exemple, en un estudi sobre enfocat en la ciutat de Londres, van fer servir la definició d'indústries turístiques del Ministeri de Cultura, Mitjans de Comunicació i Esports del govern del Regne Unit, que inclou: hotels i instal·lacions turístiques; restaurants i cafès; bars i clubs; agències de viatge; i biblioteques i museus. A més els autors van afegir instal·lacions artístiques i parcs de diversió (Church & Frost, 2004: 2014).

Alka Obadić i Ivana Marić (2009), seguint Heidi Keyser (2002), proposen classificar el treball turístic des de la perspectiva de l'oferta a partir de tres categories (Keyser, 2002: 291; Obadić & Marić, 2009: 96):

- *Ocupació directa*, quan implica un contacte directe amb els turistes, com hotels, restaurants, agències de viatge, oficines d'informació turística, avions o botigues.
- *Ocupació indirecta*, en activitats que impliquen a proveïdors de restaurants, empreses de construcció que fan i mantenen instal·lacions turístiques, així com la infraestructura que necessiten, fabricants d'aeronaus, productors d'artesanies o serveis de comptabilitat que treballen per a empreses que proporcionen ocupació directa vinculada al turisme.
- *Ocupació induïda* (o auxiliar), que implica que un desenvolupament del turisme en una destinació estimularia el creixement de l'ocupació en altres àrees, com escoles, autoritats municipals, institucions mèdiques, serveis de seguretat, entre d'altres.

La organització internacional del treball (OIT) va publicar en del 2017 el document titulat "Pautas de la OIT sobre treball decent i turisme socialment responsable". En aquesta publicació les activitats que inclou la OIT dins del terme turisme són les quatre següents (OIT, 2017: 1-2):

- d'allotjament (en hotels, pensions, motels, campaments turístics i centres de vacances)
- d'alimentació i entreteniment (en restaurants, bars, cafeteries, pubs, sales de festa i altres establiments similars, així com entitats que ofereixen menjars i refrigeris en hospitals, menjadors de fàbriques i oficines, escoles, aeronaus i vaixells)
- de gestió de viatges i activitats per a viatgers (per les agències de viatges i serveis de guies turístics, les oficines d'informació turística i els centres de congressos i exposicions)
- d'atraccions turístiques (en parcs nacionals, museus i instal·lacions afins)

En aquest informe però, la OIT no especifica les activitats econòmiques utilitzant la Classificació Nacional d'Activitats Econòmiques (CNAE09). Tot i així, es pot fer una similitud sobre quins són els codis de la CNAE09 que, segons recomanacions internacionals, són aquelles més relacionades amb el treball en el sector turístic que queden agrupades en les categories de transport, allotjament, restauració, agències de viatge, lloguers i activitats d'oci:

- 491 Transport interurbà de passatgers per ferrocarril
- 493 Altres tipus de transport terrestre de passatgers
- 501 Transport marítim de passatgers
- 503 Transport de passatgers per vies navegables interiors
- 511 Transport aeri de passatgers
- 522 Activitats afins al transport
- 55 Serveis d'allotjament
- 56 Serveis de menjar i begudes
- 791 Activitats d'agències de viatges i operadores turístiques
- 771 Lloguer de vehicles de motor
- 773 Lloguer d'altres tipus de maquinària, equips i béns tangibles
- 791 Activitats de les agències de viatges i operadors turístics
- 799 Altres serveis de reserves i activitats relacionades

- 900 Activitats de creació, artístiques i espectacles
- 910 Activitats de biblioteques, arxius, museus i altres activitats culturals
- 931 Activitats esportives
- 932 Activitats recreatives i d'entreteniment

Aquesta aproximació però, no és del tot perfecta, ja que per una banda, pot estar infraestimada al no considerar altres activitats econòmiques que en part poden contribuir a l'activitat turística, i per altra banda, pot estar sobreestimada degut a que no totes aquestes activitats considerades es desenvolupen exclusivament pel turisme. Tot i així, és una de les millors aproximacions existents fins ara per a realitzar anàlisis empírics.

4.2.2. Revisió de fonts d'informació:

Les fonts d'informació trobades i revisades per aquesta part de l'estudi són: l'Enquesta de Població Activa (EPA), el Registre de l'Institut Nacional la Seguretat Social, l'Enquesta de condicions de treball de Catalunya, l'Enquesta de condicions de vida de Barcelona, l'Enquesta de salut de Barcelona, l'enquesta anual d'estructura salarial, enquesta d'ocupació hotelera, Barcelona Turisme i l'Observatori del treball i model productiu de la Generalitat de Catalunya.

De cadascuna d'elles es presenten a continuació les seves característiques generals, les característiques d'interès per l'estudi del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona, quina informació no hi ha disponible que podria ser d'interès o necessària per l'anàlisi, i finalment es fan algunes observacions complementàries d'interès.

Finalment, es mostra una taula resum de totes les fonts d'informació trobades amb les seves característiques principals, els avantatges i inconvenients de cadascuna (taula 7) i un altre (Taula 8) amb la disponibilitat de les variables per cada font d'informació.

a) Enquesta de Població Activa (EPA):

Característiques generals:

LA EPA és una enquesta continua ja que les entrevistes es reparteixen de manera homogènia durant 52 setmanes l'any, i de periodicitat trimestral dirigida a la població que resideix en llars familiars principals, és a dir, que és una llar habitual del territori nacional. Es realitza trimestralment i el període de referència de la informació és la setmana immediatament anterior a l'entrevista en la majoria de les preguntes (excepte algunes que fa referència a quatre o dues setmanes; alguna l'any anterior).

L'objectiu principal és conèixer les característiques de la població en relació al mercat de treball. Està orientada a obtenir dades de les principals categories poblacionals en relació al mercat de treball (ocupats, parats, actius i inactius) i obtenir classificacions d'aquestes categories segons diverses característiques. També permet confeccionar series temporals homogènies de resultats i realitzar la comparació internacional amb dades d'altres països.

Els avantatges que presenta la EPA respecte altres enquestes que presenten informació sobre aquest tema com que permet profunditzar en els aspectes que interessen en relació amb la força laboral al ser una investigació enfocada directament a altres temes, les definicions i tractaments de la informació són uniformes durant les successives

realitzacions de l'enquesta, que origina series homogènies de resultats, es poden obtenir resultats per el total nacional i per subconjunts territorials (comunitats autònomes i províncies).

El principal inconvenient es deriva de la seva pròpia condició d'enquesta per mostreig, el de no poder donar informació d'algunes característiques amb la major desagregació possible.

Per la selecció de la mostra s'utilitza un mostreig bietàpic amb estratificació en les unitats de primera etapa per cada província. Les unitats de primera etapa són les seccions censals i les unitats de segona etapa són les llars familiars principals, havent per tant, d'entrevistar a totes les persones que resideixen en les mateixes.

Una vegada una llar ha estat seleccionada per formar part de l'enquesta, es manté a dins durant sis trimestres consecutius (un any i mig), després dels quals es substitueix per una altra llar de la mateixa secció censal.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

Al ser una base de dades sobre la població activa, la EPA conté moltes variables en relació a les condicions de treball i ocupació que poden ser interessants per l'estudi del turisme.

La principal variable d'interès disponible és la variables ocupació dels treballadors a partir de la Classificació Nacional d'Activitat Econòmica (CNAE09). Aquesta informació permet analitzar les ocupacions relacionades amb el turisme i veure l'evolució en els últims anys, així com, a través de combinacions amb altres variables, conèixer condicions de treball i d'ocupació com per exemple, el tipus de contracte, la duració del contracte, la jornada, el número d'hores treballades, l'existència i característiques d'una segona ocupació i formació a l'empresa.

Informació no disponible:

Tot i que la EPA recull informació sobre la ciutat, les dades disponibles al web del INE estan a nivell de Comunitat Autònoma i província però no a nivell de ciutat. Per tant, no es poden utilitzar les dades a no ser que es sol·licitin. A més a més, també hi podria haver problemes de no representativitat o de secret estadístic en el moment d'utilitzar les dades de la ciutat de Barcelona.

Un altre punt important és que la informació de la CNAE09 al web de la EPA està a 1 dígit, i per tant, no es poden analitzar les activitats econòmiques amb més detall. Per poder estudiar i analitzar el treball relacionat amb el turisme, es necessita la CNAE09 a 3 dígits com a mínim. Igual que en el cas anterior, potser hi hauria possibilitat de demanar les dades a 3 dígits.

Si es vol estudiar el possible impacte en salut dels treballs relacionats amb sector turístic, a la EPA no hi ha informació de salut dels treballadors, per tant, no seria d'utilitat.

Observacions:

La EPA és una bona font d'informació per analitzar a través d'una aproximació a l'estudi del treball en el sector turístic, però només ens dona informació de la prevalença

de treballadors i algunes de les seves característiques laborals. En cap cas ens dona informació de la salut d'aquests treballadors. A més, al ser un panel, ens permetria analitzar certa evolució de les condicions que tenen, tot i que durant un curt període de temps (1,5 anys).

b) Tresoreria General de la Seguretat Social: registre d'afiliació

Característiques generals:

La Tresoreria General de la Seguretat Social és un servei comú de la Seguretat Social, tutelat pel Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social on s'unifiquen tots els recursos econòmics i l'administració financera del Sistema de la Seguretat Social. És un organisme encarregat de la gestió de determinades funcions comuns a les diferents entitats gestores del Sistema de la Seguretat Social.

Una de les competències que té és notificar l'afiliació, el número d'altres i baixes dels treballadors a la Seguretat Social. La sol·licitud d'alta ha de ser facilitada per els empresaris abans que el treballador iniciï la prestació de serveis.

Per tant, aquest registre conté informació del treball formal, tant per assalariats com per a no assalariats, és a dir, empresaris i autònoms.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

A la web de la Tresoreria General de la Seguretat Social (<https://w6.seg-social.es/PXWeb/pxweb/es/>) hi ha informació de l'activitat econòmica a partir de la CNAE09, però, igual que en el cas de la EPA, només hi ha disponible informació a 1 dígit (lletra) o, segons en quins casos, ho podem trobar a 2 dígits.

Existeix informació sobre diferents variables d'interès en relació a la ocupació, com en el cas del tipus de contracte (indefinit temps complert, indefinit temps parcial, fixe discontinu, eventual temps complert, eventual temps parcial, formació i pràctiques i altres), si és assalariat o no, i al règim de la Seguretat Social al que s'està donat d'alta. També conté informació també de l'edat del treballador.

Informació no disponible:

Tot i que la informació de la Seguretat Social conté informació precisa dels afiliats, per l'estudi del treball en el sector turístic manca informació valuosa. Així per exemple, podem trobar el número d'afiliats en diferents números de la CNAE09, però està a 1 o 2 dígits, per tant, no es detallen als 3 que cal per fer un anàlisi adient. A més, la informació existent al web només està desglossada per províncies, i per tant, no fa possible l'anàlisi a nivell de la ciutat de Barcelona.

Tampoc hi son disponibles d'altres característiques de l'ocupació ni tampoc les condicions de treball d'aquests treballadors. Així mateix, tampoc hi ha disponible cap variable de salut al ser només un registre dels afiliats a la seguretat social.

En el cas que es volguessin demanar les dades per analitzar-les en més profunditat i amb més detall, no sabem si aquesta opció està disponible.

Observacions:

El registre d'afiliats a la Seguretat Social, només pot donar una aproximació de la prevalença de treballadors a grans grups de la CNAE09. A més, només dona informació d'aquells treballadors formals, en cap cas recull els treballadors informals ni tampoc dona informació de la salut d'aquests treballadors.

c) Enquesta Catalana de condicions de treball (ECCT).

Característiques generals:

La ECCT té com a objectius identificar i analitzar les condicions de treball a les empreses situades a Catalunya des de la perspectiva d'empresaris i treballadors. L'enquesta permet conèixer les condicions de treball, quantificar les condicions ambientals, ergonòmiques, de seguretat i psicosocials que poden afectar la salut dels treballadors segons la seva percepció, el grau de satisfacció amb les condicions de treball, l'existència de diferents formes de discriminació i l'estat de salut percebut dels treballadors.

L'univers de la ECCT és la població ocupada de més de 16 anys resident a Catalunya utilitzant dades de l'afiliació de la Seguretat Social dels anys de l'enquesta. El mostreig va ser multietàpic, amb una primera etapa on es van seleccionar el municipis, una segona les llars i finalment la persona a entrevistar segons quotes de sexe, edat, nacionalitat, sector d'activitat i grandària del centre de cotització. Existeixen dos qüestionaris, un per el treballador, on les entrevistes es van realitzar en el domicili, i un altre per les empreses, on es recull informació sobre aspectes relacionats amb la gestió de la prevenció, recursos humans i les càrregues de treball, pràctiques de participació i consulta dels treballadors.

Existeixen disponibles dues ECCT, la de l'any 2005 i la de l'any 2010.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

La ECCT al ser una enquesta de condicions de treball i d'ocupació té molta informació per poder realitzar l'estudi en profunditat d'aquestes condicions en el turisme, així com la mesura de la precarietat laboral i la salut dels seus treballadors.

Informació no disponible:

Al ser una enquesta a tot Catalunya i no centrada només a Barcelona, s'hauria de veure la mostra només de la ciutat i si aquesta informació està disponible i no hi ha problemes de secret estadístic. A més, no hi ha dades més actuals d'aquesta enquesta ja que la última versió disponible és per l'any 2010.

Observacions:

La ECCT té moltes de les variables necessàries per estudiar les característiques d'ocupació i treball del sector turístic i l'impacte en salut, però només hi ha dades de l'any 2005 i 2010 i no hi ha dades més actuals. Això fa que les dades a analitzar no siguin actuals, i més amb tots els canvis que hi ha hagut des de l'any 2010 i com ha evolucionat el sector turístic en els últims anys.

d) Enquesta de condicions de vida de Barcelona.

Característiques generals:

L'enquesta de condicions de vida (ECV) és una enquesta anual que realitza l'INE des de l'any 2004 amb l'objectiu de realitzar comparatius sobre la distribució d'ingressos i exclusió social a l'àmbit europeu a través de la EU-SILC (European Union-Statistics on Income and Living Conditions). La ECV mesura la incidència i composició de la pobresa mitjançant un llindar de risc de pobresa. A més, ofereix informació sobre la distribució personal de la renda a partir dels ingressos anuals nets. També inclou informació sobre les privacions de les llars, les condicions dels habitatges i l'indicador de risc de pobresa o exclusió social harmonitzat.

L'any 2016 l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) va realitzar una ECV fent un retrat de les condicions de vida i les característiques abans descrites dels 3,2 milions d'habitants dels 36 municipis que formen part de l'AMB per poder una mostra més àmplia per la AMB.

Les llars es seleccionen per un mostreig aleatori estratificat a partir de seccions censals on es seleccionen diferents habitatges de cada secció censals i les unitats finals de a enquestar són les llars i les persones de més de 16 anys .

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

L'ECV conté poques variables relacionades amb les condicions de d'ocupació i de treball, la majoria d'elles són característiques generals del treball com el tipus de contracte o la categoria socioprofessional.

En aquest cas, la ECV sí conté informació relacionada amb la salut.

Informació no disponible:

L'ECV no conté informació de l'activitat econòmica a través de la CNAE09, per tant, no podríem analitzar les activitats relacionades amb el turisme.

Observacions:

Al no tenir recollida cap variable que indiqui específicament l'activitat econòmica a la que es dediques els treballadors, la ECV no es pot utilitzar per analitzar el treball en el sector turístic.

e) Enquesta de salut de Barcelona

Característiques generals:

L'Enquesta de salut de Barcelona és una enquesta que realitza l'Agència de Salut Pública de Barcelona a la població barcelonina. L'enquesta forma part dels objectius estratègics de salut pública del Pla d'actuació municipal de la ciutat pel que fa a l'obtenció d'informació sanitària sobre la població barcelonina, informació que ha permès adequar les polítiques de salut, la planificació sanitària i la gestió dels serveis a

les necessitats de la ciutadania. L'enquesta no té una periodicitat concreta, però la última va ser realitzada l'any 2016.

Recull informació sobre l'estat de salut subjectiu, la morbiditat percebuda, la qualitat de vida i la salut mental, sobre lesions per accidents i la restricció de l'activitat, així com les discapacitats. També es recull informació sobre els hàbits relacionats amb la salut, com són el consum de tabac, la realització d'activitat física i l'alimentació. Sobre la utilització de serveis sanitaris, tant primària com especialitzada, o la realització de pràctiques preventives. A més, també recull informació que permet descriure determinants socials de la salut com la pobresa, la inseguretat alimentària, factors laboral, l'habitatge o les condicions de l'entorn.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

L'enquesta de salut de Barcelona conté poques variables relacionades amb les condicions de d'ocupació i de treball, la majoria d'elles són característiques generals del treball com el tipus de contracte o la categoria socioprofessional. Tot i així, conté informació de l'activitat econòmica (CNAE09) que realitza cadascun dels participants, i per tant, es poden analitzar el treballadors del sector turístic.

Aquesta enquesta també conté informació molt detallada relacionada amb la salut, pràctiques preventives i utilització dels serveis sanitaris així com alguns determinants socials de salut.

Informació no disponible:

La informació relacionada amb el treball, és a dir, les condicions d'ocupació i les condicions de treball són limitades. Tampoc té informació de precarietat laboral.

Observacions:

L'enquesta de salut de Barcelona es podria utilitzar per analitzar principalment la salut dels treballadors en el sector turístic, a més de tenir alguna aproximació de condicions d'ocupació i treball.

f) Enquesta d'estructura salarial

Característiques generals:

L'Enquesta d'estructura salarial es realitza en el marc de la Unió Europea amb criteris comuns de metodologia i continguts per poder tenir resultats comparables sobre el nivell, l'estructura i la distribució del salari. Aquesta enquesta és de periodicitat de quatre anys i recull gran quantitat de variables relacionades amb el treballador com nivell d'estudis, antiguitat, tipus de contracte i ocupació.

L'enquesta avarca tot el territori nacional, amb resultats desagregats per Comunitats Autònomes i pel què fa a l'àmbit poblacional, està forat per tots els treballadors assalariats que presten els seus serveis en centres de cotització i que han estat d'alta a la Seguretat Social durant el mes de referència.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

L'Enquesta anual d'estructura salarial té informació del CNAE09 a un dígit a la web del INE però segurament es pot sol·licitar la informació a 3 dígits necessària per l'anàlisi del treball turístic. Altres variables disponibles són variables sociodemogràfiques com sexe, edat, tipus de jornada, tipus de contracte i nacionalitat.

Informació no disponible:

Segons la informació disponible, l'Enquesta anual d'estructura salarial no conté dades del número de treballadors ni tampoc de la salut d'aquests. Només hi ha disponible el salari mitjà de cada categoria d'aquestes variables.

Com s'ha comentat anteriorment, aquesta enquesta presenta resultats desagregats per Comunitat Autònoma, però no hi ha disponible dades de la ciutat de Barcelona.

Observacions:

Aquesta enquesta pot ser interessant per veure las diferències de salari de diferents variables, però no podem conèixer cap altre variable en relació a les condicions de treball i ocupació ni tampoc de salut.

g) Enquesta d'ocupació hotelera (INE i web Ajuntament de Barcelona)

Característiques generals:

L'Enquesta d'Ocupació Hotelera (EOH) és una enquesta que realitza mensualment l'Institut Nacional d'Estadística (INE) d'Espanya a través de la Coyuntura Turística Hotelera amb l'objectiu de conèixer el comportament de diferents variables que permeten descriure les característiques fonamentals del sector hotelier.

L'àmbit de l'enquesta és tots els establiments hotelers situats a territori espanyol en la que treballen una o més persones per compte de la mateixa empresa.

Les variables que recull són el número d'establiments hotelers oberts, el número d'habitacions, les places estimades, els viatgers per lloc de residència, les pernoctacions o places ocupades, l'estància mitjana, el grau d'ocupació per habitacions, el grau d'ocupació per places, el grau d'ocupació per places en cap de setmana, llits supletoris, personal ocupat, punt turístic i zona turística. Com a personal ocupat es defineix el conjunt de persones, remunerades i no remunerades, que contribueixen mitjançant el seu treball, a la producció de bens i serveis en l'establiment durant el mes de referència que es realitza l'enquesta.

A més de l'ocupació hotelera (només en hotels), també estan disponibles al web enquestes amb informació de diferents tipus d'allotjaments com apartaments turístics, càmpings, allotjaments de turisme rural i albergs. A totes aquestes enquestes es recullen les mateixes variables i per tant, hi ha informació de les persones ocupades en cada allotjament.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

Revisant les variables incloses en l'enquesta, la única d'interès pel nostre objectiu és el número d'empleats. Pel que fa a aquesta variable, l'enquesta recull el personal no remunerat i el remunerat separant el personal fix de l'eventual.

Segons el qüestionari revisat existeixen les dades de la població on està situat l'hotel, però al web de l'INE només està disponible per comunitat autònoma, no per Barcelona ciutat. Tot i així, a la web d'estadística de l'ajuntament de Barcelona hi ha dades de personal ocupat en allotjament a Barcelona, per tant, les dades es deuen poder demanar i sol·licitar. El problema, però, és que aquesta enquesta no està dissenyada per ser representativa a nivell municipal, per tant, els resultats de Barcelona poden retenir un marge d'error més gran.

Informació no disponible:

A més de la informació de l'activitat hotelera, no hi ha cap altra informació d'activitat econòmica relacionada amb el turisme que hem comentat anteriorment necessària per l'anàlisi. Per tant, a partir d'aquesta enquesta només podem analitzar una part del treball en el sector turístic, els empleats d'hotels. Tot i així, és una part important d'aquest sector.

En aquesta enquesta revisada no hi ha cap altra informació sobre condicions de treball o ocupació, salut ni altres activitats econòmiques que no siguin allotjaments.

Observacions:

Només podríem utilitzar aquesta informació per analitzar el número d'empleats en els hotels.

A la web del INE hi ha informació de recollida de dades d'altres serveis com transport que també ens podrien interessar com a part del treball en el sector turisme com transport de viatgers, transport ferroviari i taxi, però només recullen el número de passatgers i no el número de treballadors.

h) Barcelona Turisme: <http://professional.barcelonaturisme.com/>

Característiques generals:

Barcelona turisme és la pàgina web del Consorci de Turisme de Barcelona, entitat oficial de promoció i dinamització de l'oferta turística de Barcelona des de l'any 1993. Conté principalment informació turística de la ciutat, però existeix dins l'apartat de professionals que conté informacions sobre estadístiques.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

En l'apartat d'estadístiques del web de Barcelona turisme es troben disponibles diferents estadístiques de turisme i dades anuals de l'activitat turística. Tot i així, aquesta informació és només des del punt de vista del turista, és a dir, número de turistes, hotels i habitacions.

Informació no disponible:

En aquest web no hi ha dades del número de treballadors, de les seves condicions ni de la seva salut.

Observacions:

El web de Barcelona turisme està enfocat principalment als turistes i en l'apartat dels professionals, per saber el número de turistes, d'hotels i habitacions que hi ha a la ciutat.

i) Observatori del Treball i Model Productiu

Característiques generals:

La Generalitat de Catalunya ha creat l'Observatori del Treball i Model Productiu (<http://observatoritreball.gencat.cat/ca/>). Un dels seus àmbits temàtics és el turisme i s'hi pot trobar un apartat de Mercat de treball al sector turisme.

Dins d'aquest apartat trobem dades sobre els resultats de l'EPA a nivell sectorial, l'evolució de la població activa al turisme i els treballadors del sector turístic afiliats a la Seguretat Social.

Pel que fa als resultats de la EPA a nivell sectorial aquests estan actualitzats, però analitza les dades per tot Catalunya i les activitats turístiques conjuntament, sense estratificar.

L'evolució de la població activa al turisme està disponible pels anys 2004 al 2010, i els treballadors afiliats a la Seguretat Social, que només es troben disponible però pels anys 2009 a 2011.

Característica d'interès per l'estudi del turisme:

La informació disponible d'interès per estudiar el treball del sector turístic és el número de treballadors del sector turístic i el número d'afiliats a la Seguretat Social del sector turístic a nivell de Catalunya. Així, en aquest web, hi ha disponibles informació que utilitza les fonts de dades anteriorment explicades, la EPA i l'afiliació a la Seguretat Social.

Informació no disponible:

En aquest web les dades facilitades són a nivell de Catalunya, i per tant, no es poden analitzar a nivell de la ciutat de Barcelona. A més, tampoc està desglossada la informació de l'activitat econòmica a través de CNAE09, si no que analitzen conjuntament totes les activitats relacionades amb el turisme.

Observacions:

Degut a que aquest web utilitza dades secundaries, és recomanable utilitzar directament les fonts de dades de la EPA i l'afiliació a la Seguretat Social i no les dades facilitades per aquest web.

j) Altres fonts d'informació

Pel que fa a altres webs amb dades disponibles sobre turisme podem esmentar Turespaña, que utilitza dades de la EPA o de l'afiliació a la Seguretat Social, per la qual cosa sempre és millor utilitzar les dades originals per realitzar les anàlisis.

La **taula 7** resumeix les característiques, avantatges i inconvenients de la utilització de cadascuna de les fonts d'informació revisades.

Taula 7. Fonts d'informació revisades, amb les seves principals característiques, avantatges i inconvenients.

Fonts d'informació	Característiques	Avantatges	Inconvenients
EPA	Enquesta continua de periodicitat trimestral. Objectiu és conèixer les característiques de la població en relació al mercat de treball	Inclou moltes variables en relació a les condicions de treball i ocupació. Hi ha informació de CNAE09 per localitzar el treball en el sector turístic	Les dades disponibles a la web no es pot desglossar el CNAE09 a 3 dígit, ni la ciutat de Barcelona. S'han de sol·licitar les microdades. No inclou salut.
Registre d'afiliació SS	Registre mensual d'afiliació a la SS	Inclou variables en relació a algunes condicions d'ocupació (tipus de contracte). Hi ha informació de CNAE09.	Les dades disponibles a la web no es pot desglossar el CNAE09 a 3 dígit, ni la ciutat de Barcelona. S'han de sol·licitar les microdades. No inclou salut
Enquesta de Condicions de Treball de Catalunya	Enquesta sobre les condicions de treball, ocupació i salut dels treballadors de Catalunya	Inclou moltes dades de condicions de treball, ocupació i salut	Les dades més actuals són del 2010. Hi ha una anterior, 2005. Representativitat de la ciutat de Barcelona en qüestió.
Enquesta de Condicions de Vida de Barcelona	Enquesta a les llars i als seus membres. Els objectius principals de l'Enquesta són conèixer la renda, les condicions de vida i els hàbits de la població	Té informació de la ciutat de Barcelona	Poc informació detallada de treball. Última disponibles any 2011. Hi ha una anterior el 2006. En teoria s'està fent una actualment.
Enquesta de salut de Barcelona	Enquesta sobre la salut dels ciutadans de Barcelona	Inclou moltes dades de salut. Té informació de la ciutat de Barcelona	Poca informació detallada de treball i no es poden estudiar els treballadors en el sector turístic.
Enquesta d'estructura salarial	Enquesta anual i cada 4 anys. La informació s'obté dels fitxers de la SS, l'Agència Tributària i un qüestionari específic.	Hi ha informació de l'ocupació, tipus de contracte, jornada, vacances, salari	Es des del punt de vista de les empreses, no de cada treballador. Només inclou treballadors assalariats
Enquesta d'Ocupació Hotelera	Enquesta mensual per conèixer el comportament de diferents establiments d'Espanya	Inclou la variable del número d'empleats en aquests allotjaments i característiques (remunerat i no remunerat)	Només hi ha dades d'allotjament, és a dir, una part del sector turístic. A la web, informació per comunitat autònoma. No representativa a nivell municipal. No hi ha informació de condicions de treball o ocupació.
Barcelona Turisme	Pàgina web que té un apartat professional d'estadístiques sobre turisme	Està enfocat a Barcelona	Només hi ha dades del número de turistes i relacionat, no sobre els treballadors

Observatori del treball i model productiu	Observatori de la Generalitat. Un àmbit és el turisme	Facilita dades del treball en el sector turístic	Utilitza dades secundàries (EPA i SS), per tant, millor utilitzar directament les dades. No facilita desglossat el CNAE09 ni Barcelona, si no dades de tot Catalunya
--	---	--	--

La **taula 8** mostra de forma resumida i senzilla quines són les variables disponibles per cadascuna de les fonts d'informació descrites anteriorment. Com es pot comprovar, no hi ha cap base de dades que sigui ideal per a analitzar les condicions de treball i ocupació del sector turístic i el seu impacte en la salut dels treballadors. La única font d'informació que té més dades per analitzar és l'Enquesta de Condicions de Treball de Catalunya (ECCT), però el seu inconvenient principal és la restricció de dades, ja que actualment és disponible per l'any 2005 i 2010. A més, tampoc es pot assegurar que es puguin realitzar les anàlisis adients en el cas de la ciutat de Barcelona degut a possibles problemes amb el secret estadístic i la seva representativitat.

Taula 8. Disponibilitat de les variables d'interès per l'estudi del treball en el sector turístic segons les diferents fonts d'informació analitzades.

Fonts d'informació	Variables d'interès per l'estudi del treball en el sector turístic				
	CNAE09*	Condicions de treball	Condicions d'ocupació	Salut	Dades per Barcelona
EPA	++	+	+	-	?
Registre d'afiliació SS	++	-	+	-	?
Enquesta de Condicions de Treball de Catalunya	++	++	++	++	?
Enquesta de Condicions de Vida de Barcelona	-	+	+	+	++
Enquesta de salut de Barcelona	-	+	+	++	++
Enquesta d'estructura salarial	++	+	+	-	-
Enquesta d'Ocupació Hotelera	-	+	+	-	?
Barcelona Turisme	-	-	-	-	+
Observatori del treball i model productiu	-	-	-	-	-

Font: Elaboració pròpia.

++ Dada disponible amb detall; + Dada disponible, però poc detall; - Dada no disponible; ? No se sap si hi hauria dades per la ciutat de Barcelona o si aquestes es podrien utilitzar.

4.3. Resultats de les tipologies de treball en el sector turístic

4.3.1. Hotels

a) Persones entrevistades

En aquest apartat s'ha entrevistat a 20 persones, 11 homes i 9 dones. 19 estaven vinculades directament a hotels i 1 exercia funcions directives en una associació empresarial. 16 eren treballadors d'hotels i 4 ocupaven posicions directives, i d'aquests, un d'ells en una associació empresarial. 8 dels 16 treballadors entrevistats eren delegats sindicals. Dels 16 treballadors d'hotels les ocupacions eren les següents: 6 treballaven als restaurants, 3 a pisos, 3 a recepció; 2 a cuina; 1 en neteja d'àrees comuns; 1 a manteniment. 15 persones havien nascut a Espanya, 1 a la República Dominicana, 1 a Equador, Holanda, Bolívia i Colòmbia. I d'aquests 7 treballaven en hotels de 4 estrelles, 6 en hotels de 5 estrelles i 3 en hotels de 3 estrelles.

b) Introducció

A Barcelona hi ha actualment 429 establiments hotelers, segons dades del Gremi d'Hotels de Barcelona³, amb un total de 38.209 habitacions, que suposen 74.708 places. Segons les dades disponibles de l'Observatori del Turisme a Barcelona, l'any 2017 la ciutat va allotjar en hotels a 8.884.550 turistes, que van suposar 18.791.180 pernотacions, amb un 72,2% de l'ocupació sobre les places disponibles. Aquell mateix any l'ocupació hotelera va estar per sobre del 60% durant tot l'any. I en els darrers quatre anys s'ha mantingut una ocupació entre un 80% i un 90% entre els mesos d'abril a octubre⁴, la qual cosa indica que tot i l'estacionalitat l'ocupació és relativament estable a diferència del que pot passar a altres destinacions.

Pel que fa a l'ocupació, segons un informe del Consell Econòmic i Social de Barcelona⁵, l'any 2016 el sector de l'hostaleria a Barcelona tenia 16.563 persones afiliades al règim general i 559 d'autònoms, en 961 centres d'ocupació. A partir de les dades de l'INE, per al període 2007-2015, tot i el context de crisi, el mateix informe evidencia un creixement en el nombre de places i establiments hotelers, i del mateix personal ocupat en un 30,5%.

El sector hotelier està regulat pel Conveni col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d'hostaleria i turisme de Catalunya, vigent entre 1 de gener de 2017 i 31 de desembre de 2019. Va ser signat entre la Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya i la Federació de Serveis, Mobilitat i Consum de l'UGT. L'altre sindicat majoritari present a la taula de negociació, CCOO, no el va signar en desacord en part del seu contingut. A més també està regulat a nivell estatal per la cinquena edició de l'*Acuerdo laboral para el sector de la hostelería* (ALEH), vigent

³ Informació disponible a:

http://www.barcelonahotels.org/sites/default/files/CensCiutatBCN_NOVEMBRE_2018.pdf

⁴ Informació disponible a:

https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/turisme_estadistiques_2017_complet.pdf

⁵ CESB (2016). Informe sobre l'ocupació i el sector turístic a Barcelona. Barcelona: Consell Econòmic i Social de Barcelona. Disponible a: http://www.bcn.cat/cesb/pdf/informes/i2016/Informe_Turisme.pdf

entre 2015 i 2019. Va ser signat en representació sindical la Federació de Serveis per a la Mobilitat i el Consum de la Unió General de Treballadors (SMC-UGT) i la Federació de Serveis de Comissions Obreres (CCOO-Serveis) i en representació empresarial la Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics (CEHAT) i la Federació Espanyola d'Hostaleria (FEHR). L'ALEH es va començar a negociar el 20 de febrer de 1995, d'acord amb el títol III de l'Estatut dels Treballadors, quan es va conformar una comissió negociadora per tal de substituir l'Ordenanza Laboral para la Industria de Hostelería de l'any 1974, i des d'aleshores s'han elaborat diferents edicions fins a la cinquena, actualment en vigència.

c) Estructura laboral

D'acord amb l'article 14 de l'ALEH s'estableixen sis àrees funcionals en el sector de l'hostaleria basades en diversos grups professionals:

- **Àrea funcional primera: Recepció-Consergeria, relacions públiques, administració i gestió.** Les activitats previstes en aquesta àrea són: serveis de venda d'allotjament i derivats, atenció, accés-sortida i trànsit de clients, facturació i caixa, telecomunicacions, administració i gestió en general. Inclou els següents grups professionals i ocupacions:
 - Grup professional primer: Cap de recepció, 2on cap de recepció; cap comercial; cap d'administració; primer conserge.
 - Grup professional segon: recepcionista, conserge, administratiu, relacions públiques, comercial, tècnic prevenció de riscos laborals, ajudant de recepció o consergeria, telefonista, ajudant administratiu.
 - Grup professional tercer: auxiliar de recepció i consergeria.
- **Àrea funcional segona: cuina i economat.** Les activitats previstes en aquesta àrea són: serveis de preparació i elaboració d'aliments per al consum, adquisició, emmagatzemant, conservació-administració de queviures i mercaderies, neteja i conservació d'estris, maquinària i zones de treball. Inclou els següents grups professionals i ocupacions:
 - Grup professional primer: cap de cuina, 2on cap de cuina, cap de càterring.
 - Grup professional segon: cap de partida, cuiner, reboster, encarregat de l'economat, ajudant de cuina, ajudant d'economat.
 - Grup professional tercer: auxiliar de cuina i economat.
- **Àrea funcional tercera: restaurant, sala, bar i similars; col·lectivitats i pista per a càterring.** Les activitats previstes en aquesta àrea són: serveis d'atenció al client per al consum de menjar i beguda, emmagatzemant i administració d'equipament i mercaderies, preparació de serveis i zones de treball. Inclou els següents grups professionals i ocupacions:

- Grup professional primer: cap de restaurant o sala, 2on cap de restaurant o sala, cap d'operacions de càtering; gerent de centre.
- Grup professional segon: cap de sector, cambrer, barman, sommelier, cap de sala càtering, supervisor de col·lectivitats, supervisor de restauració moderna, preparador muntador de càtering, conductor equip de càtering, preparador restauració moderna.
- Grup professional tercer: ajudant de cambrer, ajudant equip de càtering, monitor o cuidador de col·lectivitats, assistent a col·lectivitats, assistent de preparador/muntador de càtering, assistent restauració moderna.
- **Àrea funcional quarta: pisos i neteja.** Les activitats previstes en aquesta àrea són: serveis generals de conservació i neteja, atenció al client en l'ús de serveis, preparació de zones de treball, serveis de bugaderia, llenceria, conservació de mobiliari i decoració. Inclou els següents grups professionals i ocupacions:
 - Grup professional primer: governanta o encarregat general, subgovernanta o encarregat de secció.
 - Grup professional segon: cambrera de pis.
 - Grup professional tercer: auxiliar de pisos i neteja.
- **Àrea funcional cinquena: manteniment i serveis auxiliars.** Les activitats previstes en aquesta àrea són: serveis de conservació i manteniment de maquinària i instal·lacions, treballs addicionals de l'activitat principal, reparacions d'estrís i elements de treball, conservació de zones i immobles. Inclou els següents grups professionals i ocupacions:
 - Grup professional primer: cap de serveis de càtering, encarregat de manteniment i serveis auxiliars, encarregat de manteniment i serveis tècnics de càtering (flota o instal·lacions i edificis).
 - Grup professional segon: encarregat de secció, especialista en manteniment i serveis auxiliars, especialista en manteniment i serveis auxiliars tècnics de càtering (flota o instal·lacions i edificis).
 - Grup professional tercer: auxiliar de manteniment i serveis auxiliars.
- **Àrea funcional sisena: serveis complementaris.** Les activitats previstes en aquesta àrea són: serveis d'oci, esport, animació, esbarjo, relax, així com serveis termals, bellesa, salut i similars, prestats directament per empreses d'hostaleria amb caràcter complementari a l'activitat principal hostalera. Inclou els següents grups professionals i ocupacions:
 - Grup professional primer: responsable del servei.
 - Grup professional segon: tècnic servei (fisioterapeuta, dietista i altres titulats en ciències de la salut), especialista del servei (socorrista o especialista en

primers auxilis, animador turístic, monitor esportiu, discjòquei, massatgista, quiromassatgista, esteticista, especialista termal o balneari, hidroterapeuta i especialista en atenció al client).

- Grup professional tercer: auxiliar de servei (auxiliar d'atenció al client i auxiliar de piscina o balneari).

En termes operatius, els principals departaments en els que estan organitzats els hotels a Barcelona, on no és habitual, per exemple, disposar de serveis d'animació com a establiments en destinacions de platja, i a partir de la informació estreta de les entrevistes realitzades, són:

- **Aliments i begudes:** s'encarrega de la cuina i sala i el servei de salons per a esdeveniments, com casaments o conferències). Disposa de diferents espais de servei als clients: bar, restaurant, *room-service*, salons. A molts hotels pot suposar entre un 20% i un 30% de la plantilla⁶.
- **Recepció:** s'encarrega sobretot de fer el *check in* i el *check out*, facturació, control d'entrades i sortides de l'hotel i atendre les sol·licituds dels hostes. Pot suposar entre el 10% i el 15% de la plantilla.
- **Pisos:** s'encarrega de la neteja d'habitacions i àrees comuns. A molts hotels poden ser entre un 30% i un 40% de la plantilla.
- **Manteniment:** s'encarreguen de reparar i donar manteniment a les instal·lacions i els seus diferents equipament. Pot suposar al voltant d'un 5% de la plantilla.
- **Direcció i administració:** s'encarrega de les feines comercials, màrqueting, administratives i de direcció operativa de l'establiment. En hotels de cadena part d'aquestes feines és habitual que estiguin centralitzades i no es duguin a terme des del mateix hotel. Poden suposar al voltant d'un 10% de la plantilla, tot i que pot variar molt significativament el número d'empleats.

Segons diverses persones entrevistades, la principal font de facturació als hotels es produeix principalment a les habitacions, i en menor mesura, al departament d'aliments i begudes.

En un hotel las habitaciones es lo que más genera, en torno al 70-75% de los ingresos, pero depende la ubicación y del tipo de hotel, y otro 20 a 25% es generado básicamente por alimentos y bebidas. (051HOT, comunicació personal)

d) Canvis en el treball al sector hoteler

Diferents persones entrevistades asseguren que en els darrers 25-30 anys s'han produït una sèrie de canvis que han modificat substancialment les característiques del treball que es duu a terme als hotels, alguna d'elles afecta molt particularment el treball en una

⁶ Aquests percentatges de plantilla són totalment aproximats, perquè cada hotel decideix el nombre d'empleats que necessita i en quines àrees, i per tant és molt difícil fer afirmacions categòriques.

destinació com Barcelona. Aquests canvis tenen a veure sobretot amb el que es considera una major professionalització del sector en termes formatius, la tecnificació d'algunes tasques, canvis en la restauració i la desestacionalització del turisme a la ciutat de Barcelona.

En primer lloc, destaca la major formació reglada del personal dels hotels, el que ha suposat que si abans el treballador es formava bàsicament amb la pràctica i feia una carrera professional dins la mateixa empresa, ara cada cop hi ha una major exigència en termes formatius per poder accedir a determinats llocs de treball.

La hostelería ha cambiado. Antes empezábamos como aprendices y tú hacías tu trayectoria profesional dentro del propio establecimiento e ibas cambiando, pero ya con un bagaje práctico. Ahora la gente ya viene más preparada, con diplomaturas, módulos profesionales. Y para entrar en un hotel es mucho más difícil: tienes que tener como mínimo unos idiomas, unos estudios académicos. Yo te puedo hablar de mis compañeros, que llevan 20 a 25 años, y todo esto no se daba entonces. Yo, igual que entré en sala, podía haber entrado en recepción o podía haber entrado en mantenimiento, y a partir de ahí haber aprendido todo lo que hubiera necesitado. No entrábamos con unos estudios arreglados porque, de hecho, es que ni existían esos estudios. (051HOT, comunicació personal).

En termes tecnològics, el canvi principal que s'identifica és la introducció de la informàtica en la gestió quotidiana de l'hotel, en qüestions com la facturació, tancament de caixa o reserves. Això ha permès l'agilització de tasques en diferents llocs de treball i un major control sobre el client i els mateixos treballadors. Els principals departaments afectats han estat tant els de recepció com d'administració i direcció.

Cuando nosotros empezamos a trabajar, los ordenadores prácticamente no existían. Y todo esto ha ayudado mucho con la facturación, hacer caja, reservas. Yo cuando entré a trabajar las cosas se hacían a mano, las fichas de los escritos se hacían a mano, todo se hacía a mano porque no había nada, y ese cambio fue muy rápido. Yo entré en el 86 y en el 92 empezó el tema de los ordenadores y demás, y me acuerdo que se hacía con programas muy rudimentarios, y en poco menos de 30 años todo ha cambiado mucho. Esto ha tenido un efecto de mayor control, sobre todo, del stock, del género, de la gestión, pero también en el trabajador. Nosotros en el hotel, por ejemplo, nunca se había hecho control de presencia, nunca se había fichado. Hace 30 años tú entrabas y salías y no había ningún tipo de control, ahora es todo lo contrario, ahora hay mucho más control en todos los sentidos, para lo bueno y para lo malo. (051HOT, comunicació personal).

Un altre dels departaments que ha viscut un procés de transformació més destacat és el d'aliments i begudes, tant per la introducció del bufet als esmorzars dels matins, que permet reduir personal, com per la forma de preparar i presentar els plats, que canvia el concepte del treball tant de les persones que cuinen com les que serveixen els plats. Aquest canvi ha afectat especialment als cambrers, als quals se'ls hi demanda menys saber acabar de preparar els plats davant del client i més poder explicar com han estat elaborats o aconsellar al client, però en molts casos suposa que la seva funció hagi perdut importància i acabin considerant-se simples "transportistes" de plats.

Antes el camarero era un profesional, tenías que saber pincelar, flambear, trincar, esto es que, a lo mejor, un cliente te pide un muslo de pollo y tú, delante de él, lo que hacías era sacarle el hueso y darle al cliente el muslo de pollo solo para que se lo comiera, o pelar las gambas, o a lo mejor había una mesa de 4 o 6 personas y te pedían una dorada al horno y esa dorada el camarero hacía las piezas con un tenedor y una cuchara. Saberte llevar bien una bandeja o un rango. Era un trabajo más profesional. Ahora el camarero es un transportista: el cocinero te elabora el plato y tú lo llevas a la mesa, eso sí, tienes que estar por el cliente, preguntándole cómo está todo, si le ha gustado, sirviéndole las bebidas. Pero yo siento que se ha perdido la profesionalidad. También lo que pasa es que ahora el plato al salir de la cocina viene mejor emplatado. Es por eso que digo que ahora tú lo único que haces es llevar los platos de la cocina a la mesa del cliente. Sí que de vez en cuando hay algunos banquetes o alguna mesa que a lo mejor un cliente te puede pedir un tipo de servicio como el que se hacía antiguamente. Antes la figura de un camarero o de un maître era una figura que estaba por encima de la de un cocinero o la de un chef, y ya sabemos cómo ha evolucionado el tema de la cocina en España y en el mundo, y ahora los cocineros, los chefs, se han sabido vender mejor y ha cambiado en relación a eso. (056HOT, comunicació personal).

Antes, para poder entrar aquí, la gente tenía que tener un cierto nivel, y ahora no te lo exigen, ahora puede entrar cualquiera. Se ha perdido la profesionalidad. Antes ser camarero tenía la perspectiva de un desarrollo profesional, de llegar a ser un profesional. Y ahora lo ves, que no sabe servir, que no sabe que hay que servir por la derecha y retirar por la izquierda, o pincelar el pan, es decir ponerle el pan al cliente con la cuchara y un tenedor, o no saben limpiar pescado, o hay gente que tratan al cliente como que fuera un amigo y no de usted, como que conoce al cliente. Ahora ya viene todo hecho y antes se hacía todo delante del cliente, el steak tartar, flambear, cortar el jamón, todo eso se ha perdido, ya viene todo preparado, es una lástima. (058HOT, comunicació personal).

Finalment, en el cas particular de Barcelona, partir dels Jocs Olímpics de 1992 es produeix una dinàmica de desestacionalització del turisme a la ciutat, el que suposa que, amb algunes oscil·lacions, l'activitat hotelera no cessi al llarg de l'any, a diferència d'altres destinacions, i que per tant el treball pugui ser teòricament més estable.

A partir de 1992 en la ciudad de Barcelona hubo un cambio muy importante, porque aquí empezó a venir gente durante todo el año. Antes en Barcelona en la temporada de verano no había trabajo, Barcelona era una ciudad muerta de cara al turismo. Barcelona trabajaba con el mundo del negocio, pero no era una ciudad turística, todo lo contrario. De hecho, las vacaciones todos las hacían en junio, julio y agosto, porque era temporada baja. A partir del 92 todo esto cambió y fue todo lo contrario. (051HOT, comunicació personal).

e) Condicions d'ocupació

A través de les diferents entrevistes realitzades a treballadors d'hotels, s'identifica una preocupació significativa en relació als mecanismes empresarials per reduir costos laborals, que es considera que passen fonamentalment per una **reducció de salaris** i la **flexibilització** de la força de treball, tractant d'ajustar al màxim la contractació a les necessitats variables en l'ocupació. La darrera reforma laboral de l'any 2012 es

considera un punt d'inflexió, en la mesura que ha facilitat l'externalització donant prioritat aplicativa als convenis d'empresa per damunt dels convenis sectorials d'àmbit provincial, i s'ha abaratit el cost de l'acomiadament.

Així, en termes de condicions d'ocupació els treballadors entrevistats mostren preocupació especialment pels següents problemes: salaris baixos; reducció de personal, destrucció d'ocupació fixa i fix discontinu per temporal i a temps parcial; externalització de tasques troncal; recurs a treballadors a través d'Empreses de Treball Temporal (ETT); incertesa o no compliment d'horaris i calendaris laborals; ús fraudulent de contractes de formació de treballadors en pràctiques.

Salaris

La informació sobre la mitjana de salaris als hotels de Barcelona en els darrers s'ha prestat a certa confusió. L'any 2017 el Gabinet Tècnic de Programació del Departament d'Estudis i Programació de l'Ajuntament de Barcelona va publicar un informe sobre salaris a Barcelona amb dades de l'any 2015, a partir de la Mostra Contínua de Vides Laborals. Segons aquest informe el salari mitjà a Barcelona per al conjunt de sectors d'activitats econòmiques era de 27.931 euros l'any i per l'hostaleria, que inclouria tant restauració com allotjament turístic, seria de 15.178 euros l'any⁷. L'agregació d'aquestes dues activitats podria amagar situacions particulars prou diferents, en primer lloc pel major volum de treballadors empleats en bars i restaurants i donada una estructura empresarial més petita era possible pensar que en aquests es donessin salaris més baixos. D'aquesta manera, vam sol·licitar al mateix Gabinet Tècnic de Programació les dades desagregades per restauració i allotjament turístic, recollides en la taula 9:

Taula 9. Salaris mitjans per sectors d'activitat a Barcelona, 2010-2016.

Anys / sectors	Total	Allotjament	Restauració
2010	28.443,69 €	21.269,25 €	13.966,19 €
2011	28.969,91 €	21.519,15 €	14.199,31 €
2012	28.528,89 €	21.000,59 €	14.218,86 €
2013	28.781,05 €	22.121,46 €	14.235,13 €
2014	28.648,97 €	21.869,52 €	13.490,52 €
2015	28.861,10 €	21.883,46 €	13.556,07 €
2016	29.176,05 €	22.217,15 €	14.349,47 €

Font: Gabinet Tècnic de Programació del Departament d'Estudis i Programació de l'Ajuntament de Barcelona a partir de la MCVL. Sol·licitud pròpia.

Les dades mostren que els salaris mitjans en els establiments d'allotjament, que inclouen hotels, hostals i pensions, albergs i habitatges d'ús turístic, i que per tant no són exclusivament d'un sol tipus d'allotjament, són clarament inferiors als de la mitjana de sectors d'activitat a Barcelona. Tot i així estan clarament per sobre dels salaris de la restauració, i corregeixen la imatge que havia aparegut quan les dades es presentaven de forma conjunta, que a més es veien afectades per una considerable major ocupació en la restauració que en els serveis d'allotjament que condicionaven la mitjana.

⁷ GTP (2017). Salaris i estructura de plantilles. Categories professionals i sectors econòmics. Barcelona 2015. Barcelona: Gabinet Tècnic de Programació del Departament d'Estudis i Programació
Disponible a:
http://ajuntament.barcelona.cat/barcelonaeconomia/sites/default/files/Categories_sectors_BCN.pdf

Aquestes dades es poden complementar amb les que ofereix l'informe *El mercat de treball del sector turístic* de l'Observatori del Treball i Model Productiu a 18/10/2018. A partir de la Mostra Contínua de Vides Laborals i l'Enquesta anual d'estructura salarial de l'INE, l'informe estableix que per a 2016 el salari brut anual mitjà a Catalunya era de 24.454,64 euros, que el del conjunt del sector turístic es situava en 19.179,88 euros, que per a hotels i allotjaments similars era de 20.227,84 euros i que el de restaurants i establiments de menjar era de 14.685,88 euros⁸.

Tot i així, diferents treballadors entrevistats mostren preocupació per la reducció de salaris que es podrien estar produint als hotels. Bàsicament es mostra inquietud per la reducció de salaris que ha significat l'externalització, aspecte del que ens ocuparem més detalladament més endavant, especialment en el departament de pisos, que al passar a dependre d'un conveni d'empresa o un conveni sectorial amb inferior nivell de retribucions com el de neteja, podria provocar que una part molt significativa de la plantilla dels hotels, entre un 30% i un 40% segons els casos, poguessin arribar a percebre un salari significativament inferior, al voltant d'un 40%. L'altre preocupació té a veure fonamentalment amb la pèrdua de salaris dels treballadors recent incorporats, que a més provoca divisions dins les mateixes plantilles.

Ahora mismo tenemos una doble escala salarial en nuestro hotel, y nosotros queremos que todo el mundo cobre lo mismo por el mismo trabajo, tanto hombre como mujeres, esa es la primera preocupación. A raíz de la crisis, lo máximo que se pudo negociar con ellos es que los antiguos, los que llegaron antes del 2010, cobraban el cien por cien de este plus convenio que se había arreglado antes, pero todos los que llegaron después cobraban un tanto por ciento de este plus convenio, dependiendo de su nivel salarial. Por ejemplo, un recepcionista cobrará 440 euros más de plus convenio, pero un recepcionista nuevo que lleva un año solo cobrará el 25% de este plus convenio y nunca llegará a cobrar como un trabajador antiguo. Y esta es nuestra principal preocupación como comité, porque no es justo, todo el mundo tiene que cobrar lo mismo y si quieren un hotel que sea el mejor de Barcelona tienen que cobrar por encima de la media también, en eso estamos. Y luego, que como hasta el año no te pagaban ese plus, pues ya no te hacían fijo para no pagarte el plus. (057HOT, comunicación personal).

Las empresas, cuando tienen gente que llevan ya tantos años, que ya son antiguos, parece que les molesta, pero no es que les molesten por la profesionalidad, sino que les molesta por lo que están pagando por ellos, porque si yo puedo tener a un chaval joven al que le puedo estar pagando un 30% menos entonces como que te apartan. (056HOT, comunicación personal).

Reducció de personal

Un dels mecanismes de disminució de costos laborals aplicats per les empreses, que apareixen significativament en les entrevistes realitzades, és la reducció de personal

⁸ Disponible a: http://observatoritreball.gencat.cat/web/.content/02_-_ambits_tematicas/turisme/05_-_mercat_de_treball_al_sector_turisme/Mercat_treball_sector_turistic/2018/Mercat-treball-turisme_set-2018-.pdf

contractat directament per l'empresa. Aquesta es pot fer a través de l'externalització de determinats departaments, i que aquelles treballadores deixin de formar part de l'empresa principal, o per l'acomiadament o no renovació dels contractes d'alguns treballadors i que els que quedin hagin d'assumir més feina, la qual cosa suposa una intensificació del treball.

Antes en mantenimiento teníamos unos turnos fijos, había dos chicos de mañana y dos de tarde, pero ahora nos lo han cambiado. Echaron a un chaval que tenía un contrato temporal y desde entonces estamos haciendo turnos rotativos de mañana y tarde. Ahora yo, por ejemplo, hago esta semana que viene el viernes entro de tarde y hago hasta el martes de tarde, entonces luego hago 2 días de fiesta y engancho de mañana 8 horas, eso sí. (060HOT, comunicació personal).

Cuando [nom de la cadena] te hace franquiciado⁹ se hace siempre una reforma, con sus colores, con sus marcas, con sus logotipos. Lo reformaron todo, y eso costó en primer lugar el despido de todas las camareras de pisos, externalizaron el servicio. Allí éramos una plantilla de 160 trabajadores y nos hemos quedado 96, así que ya te puedes imaginar. Entre 2014 a 2013, pasamos de 160 a 96 en meses, no llegó a un año. Se sacaron de encima a todo el departamento de pisos, en despidos objetivos a 20 días por año trabajo, gente que llevaba en el hotel años. Con la reforma laboral, cuando salió el tema de los despidos objetivos, aquello fue la bicoca, gente que llevaba 20 años despedida a 20 días por año, había que aprovechar eso. Entonces, para la propiedad el director es un dios, porque redujo los gastos una barbaridad, tanto en personal como en todo. (060HOT, comunicació personal).

Destrucció d'ocupació fixa i fix discontinu per temporal i a temps parcial

Actualment, en el sector de l'hostaleria a Barcelona el 74,5% dels assalariats tenen un contracte indefinit, i un 25,5% temporal. Tot i aquesta temporalitat menor que la mitjana, tenen una menor intensitat laboral i una durada de contractes més curta, de tal manera que els treballadors amb contractes temporals no van superar el 80 dies de treball per any i la durada del seu contracte va ser, com a màxim de 25 dies.¹⁰

De fet, una de les preocupacions que significativament han aparegut en les entrevistes realitzades és la pèrdua de treball amb contractes fixes i fixes discontinus que donaven certa garantia d'estabilitat, per contractació temporal i a temps parcial, que suposa major incertesa i vulnerabilitat del treballador. Aquesta evolució en les formes de contractació estaria indicant una clara voluntat empresarial de flexibilitzar el treball en funció de les oscil·lacions de l'ocupació.

La lógica de la flexibilidad se traduce en contrataciones de fijos discontinuos, a tiempo parcial, por actividad, etc. Buscando cómo adecuar la contratación en función de la ocupación y tener un personal muy móvil. Es común que se hagan contratos de media jornada y en momentos puntuales, para banquetes, eventos,

⁹ Indica el fet de passar a ser franquícia d'una cadena hotelera internacional.

¹⁰ GTP (2017). El treball assalariat a Barcelona 2015. Temporalitat, intensitat laboral i durada dels contractes. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Departament d'Estudis i Programació. Gabinet Tècnic de Programació. Disponible a: http://ajuntament.barcelona.cat/barcelonaeconomia/sites/default/files/Treball_assalariat_BCN.pdf

etc. Lo cual tiene como consecuencia que se dejen de hacer tareas o se alarga el tiempo que implican, como control de stock, inventarios, etc. Esto se traduce en dificultades para adecuar la jornada cotidiana en cuanto a calendarios, horarios, etc. (051HOT, comunicació personal)

Las empresas están echando a la gente más antigua porque no quieren contratos fijos, quieren contratos temporales. Y gracias al despido objetivo ahora es muy fácil, y no cuesta lo mismo echar a un trabajador a 33-45 días por año trabajado, que echar un trabajador a 20 días con un máximo 12 mensualidades. (060HOT, comunicació personal)

Ahora ya no se hacen contratos de 8 horas, los contratos son a media jornada, muchos contratos son a media jornada para jugar con esa flexibilidad. Lo que hacen es que contratan a personas para los desayunos por 4 o 5 horas, y ya está, hacen los desayunos, o contratan a la gente solo para un banquete que dura un solo ese día. Como contratan solo para ese momento puntual, a veces se olvidan de otras cosas, como del material, de hacer inventario, que son necesarias para que el hotel funcione. (051HOT, comunicació personal)

Un dels efectes de la reducció de personal estable i la seva substitució per treball puntual en funció de les puntes d'ocupació, ha estat un increment en les càrregues laborals (les quals s'analitzaran detalladament més endavant) i, al seu torn, la dificultat de fer feines que en un moment o altre s'havien de fer, més enllà de la satisfacció immediata al client, com la neteja a fons d'habitacions o àrees comuns, o endreçar la cuina, com explica una cambrera de menjador:

La atención al cliente tiene que ser impoluta, y yo me meto caña para intentar trabajar mejor, pero ha llegado un momento en que lo de fuera está bien, pero lo aquí dentro nos come la mierda, la limpieza se deja. Antes teníamos mucho cuidado con la limpieza de adentro. No quiero decir que haya alimentos podridos, ni nada de eso, porque se cuida, pero vienen los proveedores y se quedan las botellas de agua por allí y antes esto no, había un orden siempre. Cuando había un jefe de cocina él hacía la suyo y nosotros hacíamos lo nuestro. (061HOT, comunicació personal)

Així mateix, l'entrevistat 139HOT treballava com a supervisor de restaurant, encarregant-se dels esmorzars, banquet i parcialment dels dinars en un hotel de 4 estrelles. Afirmava que pel matí podien servir una mitjana de 700 esmorzars per dia. El personal oscil·lava constantment en funció dels esdeveniments. El personal fixe majoritàriament tenia contractes a temps parcial i durant aquesta època ningú agafava vacances. A més, en determinades èpoques de l'any amb molta ocupació, s'ampliava el personal amb contractes temporals i s'utilitzaven les ETT per augmentar els treballadors en moments puntuals.

Esta política de contrataciones temporales de personas con poca experiencia hacía que la calidad del servicio del hotel disminuyera de manera considerable, y que, además, aumentará la carga de trabajo de los compañeros. (139HOT, comunicació personal)

Recurs a treballadors per ETT

Les empreses poden també fer front a augments de feina puntuals o la substitució de part de la plantilla a través de les empreses de treball temporal (ETT). Per part dels treballadors es veu com a una forma de reduir personal estable i no només com a una forma de resoldre un problema puntual. S'acusa que hi ha empreses que ho utilitzen com a recurs habitual d'ajust de costos laborals. Tot i que tinguin les mateixes condicions salarials que regula el conveni sectorial d'hostaleria, denuncien que implica també una disminució de qualitat laboral. A més els treballadors entrevistats alerten del risc de pèrdua de professionalitat i de la qualitat en el servei

Es partir de 1994 cuando empezaron a proliferar las ETT. Para los hoteles se vio como la panacea, porque si algo ha caracterizado a los hoteles es la búsqueda de la flexibilidad. Así yo solo tengo que llamar cuando me hace falta. Antes tú estabas en tu puesto de trabajo las 8 horas y hacías lo que te tocaba, pero en el momento que las ETT irrumpen en el mundo del trabajo, los hoteles lo ven como la panacea a la hora de optimizar recursos, porque llaman a los trabajadores solo cuando les necesitan. Lo que pasa es que, en la práctica, también se dieron cuenta que la profesión que había hasta ahora se iba perdiendo, porque la gente iba muy de paso. (051HOT, comunicación personal)

En el departamento de pisos, fijas solo habemos [sic] unas 13 o 14, unas 8 o 10 de contratos temporales, y el resto son de ETT, que se pueden ir desde 15 a 20, y en verano pueden llegar a 40, y estamos hablando de un hotel que tiene más de 470 habitaciones. Nosotras siempre hemos luchado para que hagan más contratos por la casa, porque es un hotel que no sabe tener temporada baja, cuando los demás hoteles están por un 40%, el nuestro está a un 80 o un 90%, y tiene una media del 86% durante todo el año. Es decir, que no le haría falta tirar de tanta ETT. (055HUT, comunicació personal)

Hay personas de ETT que llevan por la empresa el mismo tiempo que yo, que estoy por contrato directo, que están viniendo desde hace 7, 8 años seguidos. Con interrupciones de 2, 3, 4, 6 meses, y las mueven de aquí y se van a otro hotel para dar margen a la ley de ese tiempo, y luego cuando pasa ese tiempo vuelven otra vez. Esto ocurre, sobre todo, en pisos, y en banquetes también, con los camareros. La mayoría del personal es de ETT, de casa habrá 4 o 5 y después dependiendo del banquete pues hay 20 o más. Pero banquetes tenemos durante todo el año, en verano es cuando menos hay, pero vamos es continuo. Yo creo que, en vez de tener una plantilla de 5 personas en banquetes se tendría que tener una plantilla de 15, para poder respirar, como en cocina. (054HOT, comunicació personal)

Para las vacaciones es tan fácil como contratar fijos discontinuos, no necesitamos ETTs para trabajadores temporales, fijos discontinuos para cubrir estos periodos y todo sería perfecto. ETTs fuera. Además, el personal es lamentable, gente que no se presenta a trabajar, obviamente si se les paga a 6 euros la hora esta gente muy motivada no estará. (057HOT, comunicació personal)

Externalització de tasques troncal

L'externalització és un mecanisme de gestió empresarial basat en la contractació d'una empresa externa per a fer-se càrrec de la gestió completa d'un determinat procés, incloent-hi tot el seu personal. El seu principal atractiu per a l'empresariat és que permet reduir significativament els costos laborals.

Les externalitzacions a Espanya han estat regulades des de l'aprovació de l'Estatut dels Treballadors el 10 de març de 1980. Es van assumir en la mesura que s'establís una sèrie de responsabilitats per part de l'empresari en cas de subcontractar obres o serveis (article 42). No obstant això, no es van utilitzar amb freqüència perquè no resultaven suficientment atractius, ja que havien de pagar el mateix als treballadors externs que als contractats directament (articles 81, 82 i 83). D'aquesta manera, el conveni sectorial estava per damunt de qualsevol altre conveni en la mesura que establia uns mínims. Així un treballador no podia guanyar menys del que fixava el conveni del seu sector a l'any. Per tant, els convenis d'empresa que es van acordar en aquells moments eren superiors a allò que establien els convenis sectorials.

A partir la reforma laboral de 2012, impulsada pel govern del Partit Popular a través del "Reial Decret-Llei 3/2012, de 10 de febrer, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral", i tramitat com a projecte de Llei el 8 de març del mateix any amb el suport del Partit Popular, Convergència i Unió, Unión del Pueblo Navarro i Foro Asturias, es van modificar les condicions que han permès l'extensió de les externalitzacions als hotels de bona part d'Espanya. Al regular-se que, la jornada laboral, horaris, salari i classificació professional, té prioritat aplicativa el conveni d'empresa sobre els altres convenis col·lectius que hi pogués haver, l'externalització es converteix en una fórmula atractiva per a l'empresari hotelier. D'aquesta manera, es pot desprendre dels treballadors directes vinculats al conveni col·lectiu d'hostaleria i contractar a una empresa multiserveis que tingui als seus treballadors sota convenis d'empresa, sovint signats amb una representació fraudulenta, o associats a altres àmbits d'activitat amb menor reconeixement professional i retribució, com el de neteja. A partir d'aquí l'externalització s'ha estès com a model de gestió laboral a molts hotels arreu d'Espanya, especialment en el departament de pisos.

Des d'una perspectiva empresarial, els arguments favorables a l'externalització identificats amb directius d'hotels a Barcelona són múltiples. Més enllà de l'estalvi salarial directe s'emfatitza també la reducció de costos de gestió.

L'externalització és sobretot un mecanisme per facilitar la gestió. Jo crec que els hotels no són grans empreses i hi ha certs departaments que agafen un pes específic molt important en número de personal, llavors és més fàcil que t'optimitzi la gestió d'algun departament una empresa de fora. (111HOT, comunicació personal)

Segons l'entrevistat 106HOT, director d'un hotel de 4 estrelles i directiu en una associació professional, els canvis en la gestió del personal al sector hotelier es van accelerar quan l'empresariat va identificar la possibilitat de reduir els costos a través de la contractació de personal de manera variable. L'externalització de la contractació del personal es veu així com a una eina més per fer variables la major quantitat de costos de l'empresa. Això ha fet que actualment molts dels treballadors dels hotels siguin vistos com a personal variable: neteja, manteniment, restauració, i posicions tècniques com

recepció o comercials. Tot i això, considera que és un error externalitzar posicions tècniques que tenen un contacte proper amb el client i són un pilar fonamental en la seva fidelització, com recepció, relacions públiques o comercials.

Seguint l'argumentació del mateix directiu empresarial, en la gestió dels hotels és imprescindible ajustar els costos degut especialment a la seves variacions d'ocupació, i per això, el més convenient és variabilitzar els costos, en especial laborals, subministraments i bugaderia. L'externalització permet variabilitzar l'estructura fixa de costos laborals dels establiments hotelers. L'externalització ajuda que l'hotel pugui cobrir llocs de treball independentment de les baixes laborals i en les èpoques de major demanda sense que tota l'estructura empresarial quedi sotmesa a despeses innecessàries de perllongar en el temps. Des del seu punt de vista només haurien externalitzar aquells departaments que no tinguin una afectació directa sobre la qualitat del servei per al client, com a manteniment i restauració. A futur, tot i que l'externalització es faci mantenint les condicions del conveni de referència, creu que es mantindrà com a estratègia de gestió laboral. Identifica però el risc que l'establiment es desentengui de la formació del personal i que això pugui afectar els procediments i qualitat que s'ofereixi.

Jo em poso el barret de gestor i com a gestor és imprescindible reduir els costos. I com a director general d'una cadena hotelera o com a director d'un establiment hotelier, variabilitzar les teves despeses, siguin les que siguin, és el més important. A teva estructura de costos un dels més importants és el de personal, i per tant tot el que puguis variabilitzar en funció de les puntes de feina benvingut sigui, ara bé dins d'un mateix conveni, això sí. Però jo estic súper d'acord que tu facis externalitzacions, precisament perquè tu contractes en aquestes puntes, no tens una estructura fixe, per això és molt important que quan tens una baixa no t'afecta, que si a tu se't posa malalta una cambrera de pisos avui, demà ja està substituïda com si fos de la plantilla fixa. Crec que la tendència serà externalitzar cada vegada més serveis, ojo, quin és el perill? Val hi ha un benefici que és la gestió, però hi ha un perill que és la qualitat. (106HOT, comunicació personal)

Per la seva part, l'entrevistat 119 és president i fundador d'una cadena d'hotels nascuda a Barcelona. Explica que el departament de pisos en el seu primer hotel el van l'externalitzar l'any 2007 i que després ho han fet en tots els seus hotels. Van adoptar aquest model de gestió, segons assegura, per evitar problemes d'absentisme, endarreriments a l'hora d'arribar a la feina, "i la falta de compromís amb la feina i els companys". La principal avantatge ha estat estalviar temps de gestió i evitar l'estrès que generava gestionar aquest departament. Com a contrapartida explica que això l'obliga a lidiar amb les formes de treball de l'empresa subcontractada i l'elevada rotació de personal.

Malgrat aquests arguments favorables a l'externalització, un estudi realitzat a través d'entrevistes en profunditat amb més de 40 treballadores externalitzades en hotels de Barcelona, Tarragona, Madrid, Sevilla, Màlaga, Cadis i Alacant identificà les principals conseqüències en la pèrdua de qualitat del treball de les cambreres de pis, que es pot veure resumit en el cas 1.

Cas 1. Impactes en el treball de l'externalització dels departaments de pisos d'hotels d'Espanya

L'ampliació del model d'externalització als departaments d'habitatges en molts hotels ha tingut múltiples conseqüències sobre un col·lectiu laboral que ja experimentava un fort deteriorament en les seves condicions laborals i, en certa mesura, ha contribuït a precaritzar-les encara més. Moltes treballadores descriuen aquest canvi com un procés traumàtic que ha degradat el seu treball i sobretot les seves condicions de vida.

a) Reducció salarial i pèrdua de categoria professional

Al passar del conveni d'hostaleria a un de neteja o d'empresa, el salari es redueix entre un 30% i un 40%. En moltes ocasions, les treballadores van passar de cobrar entre els 1.100 i 1.200 euros bruts al mes, segons el que estableix el conveni col·lectiu d'hostaleria de la seva província, a percebre una retribució molt menor, i que fins i tot es podia situar al voltant del salari mínim interprofessional, que en el moment de realitzar les entrevistes estava situat entre els 655 euros i els 711 euros al mes. En altres casos, les empreses externes paguen per habitació, amb una gran variació segons la zona i el tipus d'empresa (entre 2,50 i 1,13 euros, o menys). D'aquesta manera, el salari total percebut és variable i depèn de la quantitat treballada. Un problema afegit són les estafes que fan algunes empreses multiserveis per no pagar a les treballadores les hores extres o altres retribucions que corresponen. La no aplicació del conveni del sector també suposa la pèrdua d'alguns beneficis que es van obtenir en aquest, com el pagament del 40% més per treballar un dia festiu o el pagament de la nit. O que l'empresa garanteixi l'esmorzar i el menjar, que ja no fan la majoria d'empreses multiserveis.

Aquest canvi també s'ha vist reflectit en la pèrdua de la categoria professional reconeguda en el seu contracte, que passa de «cambrera de pis» a «netejadora», «planxadora» o «peó». En el cas de les governantes i altres càrrecs intermedis es produeix una situació similar, tant en termes salarials com de reconeixement de la seva categoria professional.

b) Sobrecàrrega de treball

L'increment de la càrrega laboral experimentat des de la crisi a la gran majoria d'hotels a Espanya és generalitzat. En la mesura que les empreses multiserveis competeixen entre si per aconseguir un contracte després tracten de reduir personal o incrementar el nombre d'habitacions que ha de netejar cada treballadora. Per altra banda, la desaparició de categories professionals com els valets (homes dedicats a moure mobles de les habitacions, retirar roba bruta, portar la roba neta als *offices* o netejar vidres) o l'eliminació dels sistemes d'ajuts quan s'acumulen els treballs, ha repercutit també en una sobrecàrrega per a les cambreres de pisos. Si als departaments de pisos ja és habitual que les treballadores hagin de córrer per poder acabar el nombre d'habitacions assignades, amb l'externalització això s'accentua i es fa habitual no fer les pauses de descans que correspon o prescindir dels temps de menjar. Finalment, la falta d'experiència en el sector hotelier de nombroses empreses de multiserveis, com de bona part del personal contractat, fa que el treball de coordinació i supervisió de les governantes i supervidores s'incrementi.

c) Major incertesa en la durada de l'ocupació, horaris i calendari laboral.

La contractació de les treballadores a través de les empreses de multiserveis fa que aquestes visquin permanentment en la inseguretat per la durada real del seu contracte. Moltes treballadores han d'acceptar canvis en els seus horaris o dies de descans en funció de les necessitats de l'empresa, per por a no ser renovades o que no les tornin a contractar. Aquest poder discrecional de l'empresa per canviar horaris o dies de festa s'ha convertit en una forma d'imposar determinades tasques i càrregues de treball i tenir les treballadores a la seva disponibilitat en funció dels seus interessos. La gestió dels torns pot convertir-se també en un element de premi o sanció. Així és comú que moltes treballadores afirmen desconèixer quina és la seva feina de calendari a l'inici de la setmana, amb la qual cosa la conciliació entre vida personal i laboral es torna molt més complicada.

d) Pèrdua de qualitat del servei i desprofessionalització

La competència a la baixa que es fan entre les mateixes empreses multiserveis fa que aquestes pressionin de tal manera a les seves treballadores que acaben afectant la qualitat del servei realitzat. L'increment de la càrrega de treball i que aquesta s'hagi de fer en un temps estipulat insuficient provoca que cada vegada hi hagi més pressió, la qual cosa dificulta que es pugui fer bé la feina, tant en les tasques de neteja com en l'atenció personalitzada al client. Al seu torn, al accentuar-se la rotació del personal en diferents centres de treball, la inseguretat en l'ocupació i la dificultat per construir en aquestes condicions una carrera professional, les treballadores acaben reduint el vincle emocional amb el seu ofici i el seu lloc de treball. La conseqüència d'aquesta nova forma d'organitzar el treball és una pèrdua en la qualitat del servei per la impossibilitat de les treballadores de poder complir amb totes les tasques assignades, malgrat el sobre esforç i la pressió que viuen diàriament.

Per altra banda, moltes empreses multiserveis no tenen la suficient experiència ni preparació, igual que part de les persones contractades, amb la pèrdua de la qualitat en el servei que això pot comportar. Al seu torn, l'elevada rotació de personal degut a les condicions amb les que han de treballar, aquestes treballadores acaben abandonant l'ocupació amb freqüència. Això provoca la pèrdua de professionals formats en el sector. En ocasions la rotació afecta també a les empreses multiserveis quan no guanyen el que estaven esperant, amb els canvis de personal que això també implica.

Un altre dels mecanismes de reducció de costos que fan les empreses multiserveis incideix en els mateixos estris i materials de neteja dels que disposen les treballadores, o en un menor control i exigència en els canvis de la roba de llit.

Aquests canvis en l'organització del treball tendeixen a accentuar un procés de desprofesionalització del sector. Les treballadores de major edat tenen cada vegada més dificultat per realitzar el seu treball de forma adequada. També hi ha clars obstacles perquè les treballadores més joves es formin adequadament (pels ritmes de treball, per l'ambient de tensió i competència entre fixes i fixes discontinües amb les treballadores eventuais, o fins i tot segons l'origen nacional). El resultat tendeix a ser que disminueix el personal més experimentat i el nou es forma sota condicions precàries que impedeixen la seva formació com a professional.

e) Segmentació, divisió i increment de la competència entre el personal de l'hotel

Mitjançant l'externalització es produeix una profunda segmentació en les plantilles dels hotels segons qui els contracta. La presència de diferents empreses dins d'un mateix hotel debilita el vincle i suport entre treballadores. En el cas específic dels quadres intermedis com les governantes, les posa en una situació molt complicada, entre les demandes de l'empresa externa i les de l'hotel. Aquesta situació també sembla estar afectant en la mateixa capacitat de coordinació entre diferents departaments dins d'un mateix hotel.

Quan va esclatar la crisi i va començar l'eclosió de les empreses multiserveis, sense pràcticament presència sindical i estructures de cohesió, en molts centres de treball. La solidaritat entre treballadores s'ha tendit a organitzar-se per nacionalitats d'origen, aguditzant les divisions internes dins les plantilles. En aquest context, les treballadores espanyoles s'han vist en molts casos en minoria, cosa que també ha facilitat que en alguns moments s'hagin acabat realitzant discursos estigmatitzadors cap a altres col·lectius.

f) Accentuació dels problemes de salut

La intensificació del treball i l'accentuació de les condicions d'inseguretat augmenten els factors de risc per a la salut de les cambreres de pis per la repetició de moviments, l'excés de treball i les condicions d'organització del treball i d'ocupació. La medicalització i l'ús d'estimulants es converteix en un recurs habitual per poder sostenir la jornada laboral. Aquesta forma de treballar, sumat al cansament i el dolor constant, així com la sensació de no poder acabar mai a temps, i en alguns casos les situacions de maltractament per part de les governantes i supervidores, fa que l'estrès i l'ansietat es converteixin en una constant. Així, en molts llocs de treball no és estrany veure a les treballadores plorar a causa de l'angoixa i la impotència que senten. Al cap dels anys, aquest tipus d'ambient laboral pot derivar en depressions i altres problemes de salut mental. Aquesta situació és habitual en les treballadores d'aquest departament, però amb l'agreuament de condicions laborals que suposa l'externalització, la incidència en la seva salut s'aguditza.

g) Disminució de la capacitat de representació i defensa d'interessos col·lectius

Les empreses multiserveis dificulten de forma extrema l'organització sindical, amb alts nivells de repressió per impedir la presència de sindicats. A més, amb l'externalització es redueix directament la capacitat d'elecció dels seus representants. Per la seva banda, els sindicats han vist en les externalitzacions un atac frontal contra ells mateixos, que busca com debilitar un sindicalisme de classe. Això reforça un entorn global que ja era especialment hostil en contra de les organitzacions sindicals. Aquesta major indefensió de les treballadores en el sector repercuteix també en un increment de la pressió, que en ocasions es pot arribar a convertir en assetjament i maltractament per complir amb les assignacions de treball, alguna cosa àmpliament compartit per les treballadores eventuais i amb contractes un temps parcial.

Font: Cañada, E. (2016). Externalización del trabajo en hoteles. Impactos 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.

Les entrevistes realitzades en el marc d'aquest estudi han confirmat la pràctica totalitat d'impactes prèviament identificats per a diferents municipis d'arreu d'Espanya. Un dels elements destacables és el fet que en alguns casos s'ha identificat que les estratègies empresarials d'externalització són anteriors a la reforma laboral de 2012 i que afecten a altres departaments dels hotels i no únicament a pisos. Un exemple es pot veure descrit en el cas 2.

Cas 2. Externalització de serveis a un hotel del centre de Barcelona

L'entrevistat 059HOT, recepcionista, explica el procés d'externalització de bona part de la plantilla d'un hotel de 4 estrelles on treballa des de l'any 1973. Ubicat al centre de Barcelona, disposa de 150 habitacions i està especialitzat en la clientela de negocis. Després de passar per diferents propietaris, des de l'any 1994 pertany a una cadena espanyola, amb més d'una desena d'hotels a la mateixa ciutat. Des de la seva adquisició van apostar per vendre l'immoble i reduir serveis dins l'hotel, externalitzant-los o bé eliminant-los. Així la disminució de personal contractat de forma directa ha estat molt accentuada, passant de prop de 140 persones a només 16:

Aunque trabajadores que presenten su servicio en el centro de trabajo hay bastantes más, no solamente 16, pero han externalizado a todas las camareras de pisos, se ha dejado de dar comidas a medio día y solo han dejado algunos camareros internos para los desayunos, hicieron desaparecer la conserjería, limitaron botones y maleteros, la vigilancia externa, la lavandería externa, tanto industrial como para los clientes, han cerrado el garaje, ¿qué cosas más se me ocurre que hayan cerrado? Sí, ahora, si tú quieres un sándwich te dan un teléfono para que llames a telepizza, y llega un motorista con un paquetito, ya no hay room services. Y la administración también está fuera, la llevan desde la central. Ahora en el hotel solo está la recepción y poco más, y no hay ni director, el director es de zona. Primero empezaron con las ETTs, que fueron solapándose con el personal fijo, y luego ya lo externalizaron. (059HOT, comunicació personal)

Això suposa canvis també en les condicions d'ocupació i treball del personal externalitzat: *“El tema de las subcontrataciones es brutal, o sea, es que son trabajadores sin derechos, y si dicen algo la respuesta es: Mañana no vengas, no te preocupes. Así es cómo funciona.”* I més enllà de la repercussió directa en els treballadors, l'entrevistat també identifica una pèrdua de qualitat en el servei que ofereix l'hotel, sobretot en la neteja, i una disminució en la seguretat. *“Hay robos continuos tanto en el hall como en las habitaciones, es un drama”*.

Actualment està en debat com afectarà en el sector la regulació de l'externalització en el conveni col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d'hostaleria i turisme de Catalunya, vigent entre 1 de gener de 2017 i 31 de desembre de 2019, i que estableix que a partir de l'any 2019 els nous contractes d'externalització s'hauran de fer

equiparant salaris i jornada laboral als dels conveni del sector. Per part d'UGT, sindicat signant del conveni, aquesta regulació reduirà l'atractiu d'aquest mecanisme a les empreses i per tant consideren que se'ls hi posarà fre primer¹¹. Per altra banda, CCOO, no va voler signar el conveni entre altres motius per com quedava regulada l'externalització. Així es considera que el conveni hauria d'haver recollit que en cas d'externalització s'hauria de garantir per a tots els departaments de l'hotel les condicions íntegres del conveni d'hostaleria. S'afirma que la garantia d'equiparació de salari i jornada és insuficient i deixa fora altres drets i condicions com premi de vinculació, dies d'assumptes propis, descans setmanal, festes no recuperables, calendari laboral, vacances, festes setmanals, drets sindicals, llicències o permisos. A més, la regulació només afectaria a alguns departaments (restaurant, bars, pisos, recepció, cuina, economat i zones termals de balnearis) però no el conjunt de la plantilla¹². Per la seva banda, l'associació *Las Kellys* de Barcelona va denunciar el contingut del conveni per la forma de regular les externalitzacions, considerant que tot el que no fos la seva prohibició no era acceptable¹³.

Per part dels representants de les empreses entrevistats no hi ha un consens clar al voltant de la previsió de com afectarà aquest conveni, tot i així majoritàriament es considera que si bé aquesta regulació no serà tant avantatjosa com ho ha estat fins ara els atractius són encara molt destacables, i que per tant seguirà funcionant com a mecanisme de gestió dels seus treballadors. Així ho explica l'entrevistada 134HOT, directora d'un establiment que funciona com a híbrid entre hotel i alberg oferint habitacions privades, que es venen completes, i compartides. Primer valora d'aquesta manera la importància que ha tingut per ella poder externalitzar:

Fins ara l'externalització ha sortit molt a compte i totes les empreses ens hem beneficiat que les empreses de serveis auxiliars tenien convenis propis, en els que les noies doncs no cobraven el interprofessional mínim. Aleshores, què passa, que això a nivell de costos marca molt la diferencia. Però a més del sou surt a compte pel tema de la gestió de personal, que és un mal son, per l'absentisme, les baixes, les contractacions. Després també pel tema de l'estacionalitat, si jo tingués un negoci que fos pla tot l'any tindria 3 persones i ja està però jo ara al desembre hauré de fer fora a no sé quantes, hauré de tornar a contractar, vull dir que això és molt més còmode, tu tens 20 habitacions per netejar i t'envien la gent que faci falta per aquestes 20 habitacions. Què hi ha una de vacances? És igual. Què hi ha una de baixa? És igual. Que una no s'ha presentat? T'envien una altra. Vull dir que si que és veritat que perds una mica de qualitat, perquè al final una senyora que cobra 2 euros per una habitació com tu comprendràs doncs neteja com li sembla. I per això has d'estar molt més a sobre. Caus en sessió il·legal sempre i quan hi hagi algú del teu equip que faci aquesta feina, jo l'únic que faig és comunicar-me directament amb la governanta, jo faig la comunicació directament amb l'empresa. (134HOT, comunicació personal)

¹¹ Informació disponible aquí: <http://restauracionsocial.fesmcugt.org/noticia/el-nuevo-convenio-de-hosteleria-de-cataluna-pondra-freno-a-las-externalizaciones-por-primera-vez-id-8817.htm>

¹² Informació disponible aquí: <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/catalunya/convenio-hosteleria-2017-2019.pdf>

¹³ Informació disponible aquí:

<https://www.lavanguardia.com/local/barcelona/20170906/431092805053/kellys-manifiestan-nuevo-convenio-hosteleria.html>

Després, preguntada expressament per l'impacte que podria tenir l'entrada en vigor del nou conveni d'hostaleria, considera que tot i l'equiparació salarial i de jornada li seguirà sortint a compte mantenir l'externalització.

El 2019 els contractes que estiguin signat anteriorment es poden mantenir. Però nosaltres hem parlat amb l'empresa i hem d'acabar de veureu però a mi no m'interessa internalitzar, no m'interessa perquè ja et dic són molts problemes, i ara que hem aconseguit que les coses funcionin, no m'interessa. El que si que farem és terme mig, no arribarem al conveni encara, però tampoc estarem a conveni propi, arribarem a un terme mig i l'any següent es regularitzarà. Jo ara estic acabant de fer un estudi i m'acaba sortint més a compte externalitzar. A mi el que m'interessa és la variable de pagar per habitació. No m'interessa contractar 20 persones que després al desembre haig de fer fora, i no puc fer indefinit a ningú perquè els he d'estar acomiadant. A nivell de gestió de personal tota aquesta part te l'estalvies. Després ells també et faciliten tots els estris de neteja, tots els materials i els productes, i això també és un cost per mi. Aleshores continua sortint a compte en el meu cas, encara que clar, ens pujaran molt els costos, però em pujarien igual si contractés jo. (134HOT, comunicació personal)

Incertesa o no compliment d'horaris i calendaris laborals

Per part dels treballadors entrevistats existeix també una clara preocupació per la falta de compliment dels horaris i del calendari laboral, o pel fet que ni tant sols en disposin, la qual cosa dificulta clarament la conciliació de la feina amb la vida personal per la incertesa que genera i la incompatibilitat amb altres activitats. Disposar dels treballadors quan més calgui jugant amb els dies de vacances o forçant hores extres retornades amb dies de festa sembla que s'ha convertit en pràctica habitual en algunes empreses. Diversos testimonis així ho acrediten.

La flexibilidad es también en términos de cambios de horarios, de jornadas, de calendario laboral. Te puedes encontrar que te cambian el horario y la jornada, o tu día de fiesta. De este modo, la conciliación se vuelve muy difícil, porque esa presión siempre la tienes ahí. No sé qué turno tendré la semana que viene, no sé lo que voy a hacer la semana que viene, y al final toda tu vida está en función de que mi jefe sepa gestionar bien el tiempo. (051HOT, comunicació personal)

Tienen mucha obsesión con la flexibilidad. Cuando hubo el atentado del 2001 en las Torres Gemelas, cuando todavía éramos de la cadena de la corporación [nom de l'empresa], y como la ocupación estaba muy baja, nos pidieron que firmáramos en un papel para que ellos tuvieran a disposición los 14 invernales, es decir que las vacaciones que las pudiéramos hacer cuando a la empresa le viniera bien, y que incluso el día de fiesta que estuviéramos en contacto para llamarnos. Incluso se plantearon que trabajáramos 12 días seguidos, porque si tú tienes tu día de fiesta y te mandan a trabajar porque hay un compañero que está enfermo, pues igual a lo mejor tú no trabajas 8 o 9 días seguidos, sino que podías pasarte hasta 12 días. Su objetivo primordial es ahorrar costes, desregularizar los horarios y las condiciones de trabajo. (053HOT, comunicació personal)

En teoría tenemos que estar 8 horas, y a la gente que trabaja en restaurantes, más o menos, esas 8 horas se le respetan, pueden hacer media hora más, media hora menos. Pero el problema está en los banquetes. Hay días que hay banquetes durante todo el día, y su jornada laboral pues se alarga muchísimo. En nuestra empresa no estamos obligados a hacer horas extras, pero quien no las hace tiene represalias. Y no son pagadas, se devuelven con tiempo. (055HOT, comunicació personal)

Nosotros tenemos derecho a saber todo el año los horarios que tienes, y ellos están obsesionados en que esto afecta gravemente la producción y que esto se tiene que eliminar. Quieren poder hacer y deshacer según su antojo. Y luego las vacaciones de verano, que ahora dicen que por qué la gente tiene que hacerlas en verano, que es cuando más trabajo hay, pero yo tengo también una vida y tengo hijos y también tengo derecho a disfrutarlas. Y ahora quieren partirlas, la conciliación de vida familiar no la miran ellos. (057HOT, comunicació personal)

Aquesta incertesa pels dies que treballen o no s'aguditzava amb les treballadores contractades a través d'empreses multiserveis. És el cas de l'entrevistada 143HOT, d'origen colombià i de 50 anys d'edat, que treballa en un hotel de 4 estrelles d'una gran cadena espanyola a través d'una empresa multiserveis amb un contracte d'obra i serveis.

Yo, por ejemplo, estoy en mi casa o estoy cogiendo el tren, y cuando me he comprado el ticket te dicen: «Haz fiesta». O ya estoy en el hotel y hasta entonces te dicen que hagas fiesta. ¿Qué pasa? ¿Me devuelven ellos eso 5 euros que he perdido en vez de haberlos ganado? Otro día, estoy durmiendo y tengo que tener el teléfono al lado y te dicen: «Tienes que venir a trabajar». Y se ha convertido en una obligación tener que ir a trabajar. Entonces esto quiere decir que tú no puedes planificarte nunca. A veces podemos pasar solo con 3 días de fiesta al mes, y los otros días seguidos trabajando. (143HOT, comunicació personal)

Ús fraudulent de contractes de formació de treballadors en pràctiques

En els darrers anys, segons diferents treballadors entrevistats, s'ha produït un increment de la presència d'estudiants en pràctiques a molts hotels de Barcelona que, al seu entendre, acaben substituint llocs de treball i, o bé no són remunerats o bé cobren entre 200 i 300 euros al mes per jornades a temps complet. A més no cotitzen a la seguretat social perquè tenen acords amb els centres educatius. Segons l'entrevistat 051HOT la falta d'adequació de la legislació sobre la figura del becari o el treballador en pràctiques està produint situacions d'abús. En el cas 3 es descriu una situació que reiteradament ha aparegut en diferents entrevistes.

Cas 3. Jove en pràctiques com a assistent del cap d'administració

L'entrevistada 011HOT té 24 anys, és d'origen equatorià i treballa des de fa 6 mesos a través d'un contracte en pràctiques com a assistent del cap d'administració, vinculades als seus estudis de màster en gestió internacional del turisme. Va venir a Barcelona atreta per la importància turística de la ciutat. A

l'Equador havia estudiat gestió empresarial internacional i la seva família té una empresa de venda al major a diferents ciutats del país. La seva expectativa és poder desenvolupar una carrera professional a Espanya dins del sector hotel·ler. Pretén continuar estudiant els tres anys que s'exigeixen per poder aplicar a un visat laboral i quedar-se a treballar. L'hotel en el que treballa és gestionat per una gran cadena hotelera internacional. Compta amb més de cinc-centes habitacions i hi treballen unes mil persones. És de 5 estrelles i apunta a un client de gamma superior.

En el moment de realitzar l'entrevista treballava amb un contracte de pràctiques remunerades com a assistent del cap d'administració. Mensualment rep 300 euros en concepte, segons afirma, d'ajut econòmic. Té seguretat social i altres beneficis com alimentació, uniforme, o la possibilitat de realitzar cursos de capacització en escoles associades, com cursos d'idiomes i altres d'especialització en hotel·leria per departaments. Ella n'ha fet diversos perquè li agradaria estar al capdavant de la recepció o com a supervisora d'alimentació i begudes. La seva jornada de treball és de 8 hores al dia. En el cas que hagi de fer hores extra, especialment quan hi ha esdeveniments a l'hotel, se li compensa amb dies lliures quan es puguin recuperar.

Les tasques específiques en les que treballa són: planificar horaris del personal; revisió i compres de material; planificació de costos i despeses; seguiment i control de les seves tasques del personal i dels seus horaris; informar sobre les despeses a direcció per aprovar pressupostos; negociar amb proveïdors dels materials que encarreguen; supervisar i comprar el material de neteja; realitzar inventaris del material operatiu; i supervisar el material malmès per reemplaçar-ho. Finalment afirma que també s'ocupa de reemplaçar al seu cap quan aquest no hi és.

El seu lloc de treball habitualment és realitzat per persones en pràctiques. Considera que és un lloc on es manega molta informació i seria necessària una contractació estable. Però segons creu, *“la empresa no contrata a un asistente administrativo porque sería un gasto mayor, y les conviene tener el puesto ocupado por practicantes que vayan cambiando. Eso hace que mi jefe pierda tiempo preparando nuevos practicantes cada 6 meses”* (011HOT, comunicació personal). Segons considera, aquest funcionament acaba implicant una sobrecàrrega laboral al seu cap i estrès, i que tampoc tingui temps de formar de forma adient a les persones en pràctiques. Afirma sentir-se frustrada perquè, malgrat haver-se esforçat molt en les pràctiques, no es podrà quedar en l'empresa.

Considera que en aquests moments, a Barcelona, la gran majoria d'hotels funcionen de la mateixa manera amb els estudiants en practicants en tasques de d'assistència en supervisió, comptabilitat, recepció o administració, i que les condicions no són bones enlloc. La remuneració habitual per als estudiants de màster en pràctiques és entre 200 i 300 euros al mes per jornada completa.

Però són molts els testimonis que alerten tant d'aquesta situació com dels riscos que aquest tipus de vinculació d'estudiants en pràctiques por comportar.

Ellos lo que quieren es mano de obra flexible y lo consiguen con la gente joven, estudiantes, en verano tiran mucho de los training, gente a la que no le pagan, bueno les pagan 300 euros. El problema es que son muchos y ocupan puestos de trabajo. Y hacen todo tipo de trabajos. En prácticas, sobre todo en verano, es cuando más se dispara, y puede haber en todos los departamentos, porque van a ventas, reservas, cocina, en todos los departamentos hay. A lo largo del año pueden haber más de ciento y pico. Tenemos una escuela que es extranjera, no sé decirte el nombre, que son gente que vienen para ser director de hotel, entonces pasan por todos los puestos, por todos los departamentos, y esas personas se tiran 3 o 4 meses, y también vienen de escuelas de aquí. (055HOT, comunicació personal)

Si van como aprendiz de supervisor, le enseñan en dos días y luego le dejan que ejerzan ellos esa función de un supervisor normal. Es pisos es muy habitual eso, y al final lo que están es ocupando un puesto de trabajo. Si un supervisor de casa con experiencia lleva 40 habitaciones de salida para revisar, los training también pueden llevar unas 40, entonces es un puesto de trabajo directo. Y está cobrando 300 euros al mes, y las mismas horas hacen. Pero el concepto de training es una persona que está aprendiendo y que siempre tiene que haber una persona a su lado, y cuando el training es espabilado ocupa un puesto de trabajo y ese es el problema. (054HOT, comunicació personal)

También está la figura del becario, lo que es el training, la persona de práctica. Ahora te encuentras que en una plantilla la mitad son gente de práctica y, claro, a ti te ponen con una persona que es un chaval, que viene a aprender y lo están utilizando como un puesto estructural, como personal, y hay veces que en ese rango solo hay gente de prácticas. Y eso repercute en la calidad del servicio, claro. Porque hay unos estándares que tienes que llevar y hay veces que la persona que está atendiendo es una persona de prácticas, no es una persona, por decirlo así, profesional. A unos no les pagan, y a los que les pagan son 300 euros. Suelen venir a través de convenios de colegios con empresas, aquí en donde yo trabajo suelen venir gente de Holanda, de México, y empiezan también a venir de colegios árabes. Y vienen porque Barcelona es un destino turístico famoso, porque quieras o no pues la fama de Barcelona, al ser muy turística, pues los hoteles tienen también fama de buenos hoteles. (056HOT, comunicació personal)

El hotel está jugando con el tema de los convenios de prácticas. Acaban las prácticas y al día siguiente ya hay otra. Ahora los recepcionistas están todos acojonados, porque están viendo que vienen chavales, y los chavales vienen fuertes, vienen buenos, vienen con idiomas, salen de la escuela de turismo. convenio en prácticas. Y hay algunos hoteles que les pagan entre 250 y 300 euros, pero aquí no. Y quieren que enseñemos a los chavales a trabajar como si el hotel fuera su segunda vida, que tienen que hacer horas, que tienen que estar ahí 24 horas al día, que tienen que trabajar como bestias, sacar los objetivos que sean y que le trabajen a la empresa gratis. Una chica en prácticas un día fue al comité de empresa y preguntó si a ella le correspondían vacaciones, pero pasó el director y al día siguiente ya no estaba la chica, la despidieron. Y lo que pasa es que los chavales en prácticas no se van a quejar, porque cuál es la amenaza de un director de hotel: como te quejes no vas a trabajar en ningún

hotel de Barcelona. Esa es la lacra que estamos teniendo ahora en los hoteles: el personal en prácticas, y no porque estén en prácticas, pobrecitos, pero coño, que les metan el salario inter profesional, el antiguo contratado de aprendiz, que son los chavales en prácticas. (060HOT, comunicació personal)

En algun cas, el comitè d'empresa de l'hotel s'ha posicionat clarament en la forma que havia d'establir-se aquesta vinculació, de forma molt reduïda i garantint clarament generar un procés d'aprenentatge.

Nosotros, por suerte, en nuestro hotel, tenemos un sindicato muy fuerte y esto no lo permitimos. La gente de prácticas solo está en meses de verano, muy poquito, y realmente se dedican a observar. Sí que en otros hoteles casi la mitad de la plantilla se basa en gente de prácticas que o no cobraba o cobraba 1.50 euros o 1.70 euros la hora, pero gracias a Dios en este no pasa. Solo se aceptan estudiantes en prácticas que no cojan carga de trabajo, es decir, un estudiante en prácticas no está para hacer el trabajo sino para aprender, y eso les ha de quedar muy claro, siempre debe de haber una persona que se encargue de todo, y si ellos quieren poner una persona de práctica es para que aprendan de nosotros, si tenemos tiempo le enseñaremos, lo encontramos muy bien, pero no están para realizar la carga de trabajo, porque entonces abaratan costes y no puede ser. (057HOT, comunicació personal)

Des d'una perspectiva empresarial, l'entrevistat 106HOT considera que els estudiants en pràctiques poden ser una contribució molt positiva per l'empresa, tot i que al principi poden suposar un sobrecost en dedicació, però si quan aprenen ho fan bé són una ajuda important en les tasques i serveixen per reduir els costos.

Si l'has fet bé [la formació] són un factor important que en un moment donat t'ajuda amb els costos. És més, hi ha establiments que no anomenaré que el 40% de la seva plantilla són de pràctiques, i tenen cua perquè és una gran escola. Això té les seves avantatges en el compte de resultats i té una desavantatge que per mi és el servei ofert. (...) Alguns retribueixen, però hi ha molts que no retribueixen. (106HOT, comunicació personal)

L'entrevistada 134HOT explica que una de les seves estratègies per reduir costos laborals en el departament de recepció és l'ús d'estudiants en pràctiques. Així ha establert acords amb diverses escoles estrangeres, que prefereix a les d'Espanya perquè considera que aquí les pràctiques no són prou serioses. Els estudiants estrangers s'estan entre 3 i 6 mesos, sobretot durant l'estiu, i treballen cada dia de 6 a 8 hores. La majoria són d'origen europeu i tenen un bon nivell d'anglès i altres idiomes. No els ofereix remuneració econòmica però si allotjament i menjar. Al principi li suposa un cost de formació, però un cop aprenen "poden treure molta feina", segons afirma explícitament.

f) Condicions de treball

En termes de condicions de treball, els dos grans problemes que s'identifiquen a partir de les entrevistes realitzades a treballadors són les pressions que exerceixen les empreses perquè aquests intensifiquin el seu treball i siguin més polivalents. Així es considera que arran de la crisi econòmica iniciada l'any 2008, a més dels canvis en les condicions d'ocupació, les empreses estarien forçant un major control sobre el treball

efectiu realitzat durant la jornada laboral, incloent la imposició de ràtios de feina que s'han d'assolir més enllà de l'horari de treball. Aquesta és una problemàtica recurrentment denunciada per moltes cambreres de pis, a les quals s'imposa un número d'habitacions impossibles d'assolir, la qual cosa les obliga a quedar-se més temps, sense remuneració.

Mi horario normalmente es de 9 a 5. Bueno, tenemos hora de entrada, pero no de salida, no sales hasta que no termines de hacer todas las habitaciones. Cuando yo empecé, hace 9 años, llevábamos 14 habitaciones y ahora vamos retrocediendo y ya llevamos 16 o 17 habitaciones. Son habitaciones grandes, porque es un hotel de lujo, de súper lujo, y te exigen una limpieza máxima, pero no te dan el tiempo suficiente. Para hacer un cliente son 20 minutos, y para hacer una salida unos 43 minutos, y eso es muy poco, porque las habitaciones son grandes. Estamos hablando de habitaciones que una noche en temporada baja pueden costar unos 300 euros, pero en temporada alta te puede costar 500 y 600 euros. A mí lo que cobra el hotel por noche es competencia de ellos, lo que me preocupa más es el trato de cara a las chicas que limpiamos las habitaciones. Es decir, ahí hay chicas que a las 7 de la noche aún están dentro de alguna habitación limpiándola, y sin bajar a comer ni siquiera, o sea, estábamos hablando de que ya no son 8 horas, ya van por 10 o 11 horas, y nadie se preocupa de que esa persona esté aún ahí arriba y de quitarle carga de trabajo. (...) Es imposible salvar tu hora haciendo bien tu trabajo. (055HOT, comunicació personal).

Yo empecé con una ETT que me mandó al [nom de l'hotel]. Tenía un contrato de 4 horas, pero me daban habitaciones para 8 horas, o sea, que yo nunca hacía 4 horas sino 8. Entraba a las 9 y a la 1 tenía que plegar. Tenía que hacer de 18 a 20 habitaciones, y supuestamente era un contrato de 4 horas. Supuestamente por 4 horas tenías que hacer 12 habitaciones, y por eso había una base, y luego lo cobrabas por habitación. Como en ese momento yo quería estar en Barcelona me aguantaba, porque a mí me interesaba trabajar. (143HOT, comunicació personal).

Al seu torn, la duresa de la feina augmenta la rotació del personal, a més de problemes de salut que s'identificaran més endavant. I fins hi tot que hi hagi treballadores que no vulguin continuar vinculades laboralment al sector hotel·ler, com s'explica al cas 4.

Cas 4. Treballadora de la neteja que no vol continuar al sector dels hotels

L'entrevistada 090HOT té 42 anys i és veïna de tota la vida de Nou Barris. Va començar a treballar en el sector de la perruqueria després d'estudiar Formació Professional en aquest àmbit. Als 19 anys però la van acomiadar de la perruqueria on treballava quan va quedar embarassada. Dos anys després la van contractar a un restaurant a Nou Barris mateix, i allà s'hi va estar 8 anys, fins que la crisi va fer insostenible el negoci i només es van quedar treballant els membres de la família que el duïen. Des de d'aleshores, i fa 8 anys ja d'això, ha estat treballant fent feines de neteja a oficines, hotels, apartaments, hospitals, sempre amb contractes temporals, i darrerament a través d'empreses multiserveis.

Yo siempre doy gracias a Dios porque me ha ido saliendo siempre trabajo, parada de tiempos largos nunca he estado, pero no he levantado cabeza. Siempre contratos cortos. Hay que volver a buscar [empleo] una y otra vez. Y aunque yo soy como soy, pero ya no me veo como cuando tenía 30 años, a mí ya me cuesta. Y son continuas entrevistas, y más de lo mismo. Y todos te mienten igual. Claro, te frustras, es como que dices, bueno, pero qué pasa, ya no sabes si eres tú que la que lo haces mal, si es culpa tuya, si es que hay algo de ti que, que tienes que corregir y no lo sabes. (090HOT, comunicació personal).

Una de les seves principals queixes és la sobrecàrrega de feina que han de fer les cambreres de pis als hotels:

.Aún y todo siendo una tía currante como soy, y que soy meticulosa en mi trabajo, porque soy muy exigente conmigo misma, y me gusta hacer bien las cosas, sino no las empiezo. Pues aun siendo así... siempre quieren más. Al colapso, llegas al colapso. Yo cogí una baja, porque me daban ataques de ansiedad. Oye, que cojan a más personal, que cojan a más chicas, si ya no podemos tirar. En los hoteles es un colapso de faena y de habitaciones. Les da igual que hagas jornada completa, que media jornada, que tienes que ir corriendo y volando. Yo tenía 6 horas de trabajo y me acuerdo que nunca hacia las 6 horas, que me iba a las cuatro a las cinco de la tarde. 18 habitaciones en media jornada más las zonas comunes, que sería el rellanito de esa planta, es que no era posible. Una locura. Y me marché, porque no lo aguantaba. (090HOT, comunicació personal)

Això l'ha dut a no acceptar ja més feines com a cambrera d'hotel, on identifica que a més de la sobrecàrrega de feina hi ha una manca absoluta de control sobre la feina que han de fer, sumat, a partir de la seva experiència, a un maltractament constant per part dels seus superiors.

Ahora no quiero más hoteles. Aparte me daban mucha pena las chicas que estaban allí. Eran todas de color. No porque sean de color, cuidado, sino por el trato. Por cómo las tratan, por cómo nos hablaban, bueno, yo era blanca, pero me trataban exactamente igual. Con el mismo desprecio. La gobernanta era asquerosa, madre mía. Es que es inhumano, tienes que pasar por cosas que son inhumanas. Yo creo que nadie debería de sentirse así, sentirse mal, sin poder desayunar. Entrás a las 7 de la mañana son las 5 de la tarde y no has pegado bocado. Ahí ya te lo decían cuando llegabas por la mañana y te daban todo el material, ya te lo decían: ¡Ni comer ni mear! ¡A tirar, venga! ¡A tirar millas! (090HOT, comunicació personal)

Però aquesta situació no exclusiva del departament de pisos, sinó que es dóna també a altres, com expliquen dos treballadors, un de manteniment i l'altre cambrera de sala:

Ahora vamos al límite en todo. Más carga de trabajo, turnos sin cubrir. Si yo falto mi compañero tiene que hacer mi trabajo o dejar el turno descubierto, y si mi compañero falta, lo mismo. Imagínate en un departamento que son 5, y si dos se ponen malos no pueden cubrir todos los turnos, y entonces es cuando se ven obligados a coger personal de ETT. Pero en nuestro caso no, porque es imposible buscar un técnico de ETT que no conoce el hotel ni nada, nosotros

tenemos que aguantar, pero bueno. O, por ejemplo, si yo un día estoy de las 3 de la tarde a las 11 de la noche y ese día hay un evento y el cliente no se va hasta la madrugada, porque tienen una boda con un banquete y barra libre, yo por responsabilidad no me puedo ir y dejarlo todo en manos de Dios, sin nadie que controle la luz, el aire acondicionado... Entonces haces horas extra, que no te las pagan, las recuperas. Y en otros departamentos es peor todavía: si es un camarero que no quiere venir, le dicen: «Tranquilo, no preocupes», y al día siguiente o no renuevas contrato porque no estás fijo o te vas a la calle. (060HOT, comunicació personal).

Desde que empezó la crisis, se ha visto el recorte de personal, o sea, antes teníamos un cocinero, dos ayudantes, estaba la jefe de sala, había un friega platos, y ahora lo hacemos todo entre nosotros, hacemos la cocina, el friega platos, la sala, montar salones y todo esto lo hacemos entre todos. Y cuando falta gente pues van contratando un día uno, otro día otro, y si hay de prácticas pues tiran de gente de prácticas. Antes podías hacer tu trabajo tranquilamente, pero nos hemos acostumbrado a trabajar así, a tener que hacerlo todo, correr siempre. El otro día me entrevistaba mi jefa, que hace una evaluación cada año, y me decía: «Tú sabes trabajar bajo presión», y yo pensaba, sí, claro, qué remedio, porque es que hay que sacar la faena. Somos pocos y se necesita sacar el trabajo de afuera: recoger los platos, porque es buffet, pero también tengo que hacer huevos fritos o te piden un capuchino. Y además hay que reponer, recoger, recibir las mercancías, recoger las mesas, meterme en el friega platos, sacar platos. Antes estaban más bien distribuido porque éramos más. (061HOT, comunicació personal).

A més de la intensificació del treball, l'altre gran pressió que en termes de condicions de treball reben els empleats dels hotels és per la polivalència. Aquesta suposa augmentar les funcions i exigències dels treballadors contractats, amb la possibilitat de moure'ls en diferents departaments. De fet s'ha convertit en una estratègia clau per optimitzar la força de treball disponible. Així ho explicitat un dels empresaris entrevistats:

Lo que más valoro del personal es que sea polivalente y proactivo para ayudar al resto del equipo donde se lo necesite, cuando se lo necesite. Sobre todo valoro positivamente que el personal tenga una visión holística de la empresa. La multidisciplinariedad enriquece los puestos de trabajo. (119HOT, comunicació personal)

Per la seva part, són diversos els treballadors que alerten sobre els efectes negatius que això pot tenir en la professionalitat i la qualitat del servei, així com l'increment de l'estrès que pateixen els treballadors.

Los hoteles buscan un trabajador que sea muy flexible, para adaptarse a sus necesidades, y polivalente, que pueda pasar por cualquier puesto del hotel, para que en el tiempo que esté en el hotel trabaje más. El empresario entiende la polivalencia como la mejor forma de aprovechar los recursos que tiene, porque en un hotel las tareas de cada departamento son muy variables. En un hotel, por la mañana puedes tener muchos desayunos, y a partir de las 11 ahí ya no queda absolutamente nadie. Entonces, si yo tengo dos personas o tres personas en

recepció, a partir de las 11 pueden bajar a sala a limpiar y dejarlo todo en condiciones, y ya me ahorro tener a más camareros. Como cada departamento tiene su período álgido y su periodo bajo, lo que hacen es jugar en cada sitio para ir moviendo a la gente según el trabajo y los departamentos que haya. Pero esta polivalencia va en contra de la profesionalidad de cada puesto de trabajo. (051HOT, comunicació personal).

Lo que a ellos les encantaría es que cuando lo necesiten puedan poner a alguien en cualquier función. Por ejemplo, que necesitamos a un botones, pues ese día vamos a tal, que normalmente está en el restaurante. Con los vigilantes ya lo han hecho. Antes había un room service por la noche que lo quitaron, y ahora son los vigilantes de seguridad los que llevan la comida a las habitaciones por la noche, o si tienen que subir una toalla o cualquier cosa. Entonces, esa es su obsesión: cuanta menos gente mejor. Si a una persona la puedo mandar en un momento puntual de camarera entonces me ahorro el dinero de esa contratación. Su objetivo principal es aprovechar a la gente que hay, con poca gente hacer mucho. Eso es lo que les gustaría, pero no lo van a conseguir, porque el comité evidentemente está siempre pendiente de estas cosas, pero esto es lo que les gustaría: aprovechar al máximo la gente que está y exprimir, si pudieran nos exprimirían. (052HOT, comunicació personal).

L'entrevistada 076HOT és cap de recepció d'un hotel de 3 estrelles al centre de Barcelona. Arran d'un canvi de propietat de l'empresa recent, explica que s'ha produït també un canvi en el model de gestió i del tipus de clientela, que fa estades més curtes, i amb un mercat important entre creureristes. En aquest context identifica que l'empresa demanda una reducció significativa de costos a través de pressionar al personal per tal que rendeixi més, incrementant la polivalència, fent ús d'ETT i estalviant en subministraments. En el cas concret de la recepció, això s'ha traduït en el fet que el personal cada cop hagi de fer més funcions amb molta més pressió.

Ahora la misma persona tiene que cubrir diferentes funciones: maletero, recepcionista, conserje, llevar el control de parking y el control de Seguridad. (076HOT, comunicació personal)

g) Relacions laborals

Segons les darreres dades oficials recollides per l'Observatori del Treball i Model Productiu del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies en el seu informe Eleccions Sindicals amb dades a 28/04/2018 (Barcelona, 2018), i que no desagreguen per sectors econòmics, a Barcelona província hi ha 35.779 delegats sindicals (sota el règim de l'Estatut dels Treballadors), 15.251 són de CCOO, 13.633 de l'UGT, 1.963 d'USO i 1.028 de la CGT, 1.100 no afiliats i 2.804 d'altres sindicats¹⁴. Per sectors no hi ha dades oficials desagregades, però segons la base de dades de CCOO a partir de les actes de les eleccions sindicals en el sector de l'hostaleria i turisme per Catalunya a 31/12/2015 de 2.624 enllaços sindicals escollits, 1.309 són d'UGT, 1.097 de CCOO, 24

¹⁴ Disponible a:

http://observatorit treball.gencat.cat/ca/ambits_tematicos/relacions_laborals_qualitat_treball/relacions_laborals/elecciones_sindicales/

d'USO, 19 de la CGT i la resta d'altres sindicats i no afiliats. En conjunt CCOO i UGT sumen el 91,69% de delegats al sector.

No existeixen dades públiques disponibles sobre presència sindical al sector hotel·ler a Barcelona, però a través de les entrevistes realitzades a diferents delegats sindicals s'identifica que hi ha una relativament baixa presència sindical, especialment en hotels de nova creació i el procés d'externalització ha afectat molt negativament la capacitat d'organització sindical. L'externalització ha incrementat la divisió de les plantilles en múltiples situacions. A més la fragmentació de la negociació col·lectiva, gràcies a la preeminència dels convenis d'empresa per damunt dels de sector a nivell provincial, ha debilitat també l'acció sindical. Així, l'entrevistat 051HOT, president del comitè d'empresa del seu hotel, considera que el sector a Barcelona hauria crescut molt i hi ha molts hotels nous on no han pogut organitzar als treballadors. Als hotels nous les plantilles estan externalitzades o no hi ha molts treballadors fixes i això fa més difícil la implantació dels sindicats. Afirmar que aquestes formes de contractació dificulten l'organització i acció sindical.

En todos estos hoteles nuevos que han abierto ahora, cuesta mucho poder organizar a los trabajadores, primeramente porque hay una precariedad brutal, y prácticamente no tenemos gente fija en plantilla, y con tanta rotación que se está dando no puedes organizar a nadie, porque cuando organizas algo se te van los trabajadores o las plantillas están externalizadas, lo cual es como un reino de empresas, donde un departamento pertenece a una empresa y otro departamento pertenece a otra empresa y no puedes entrar ahí a interactuar con nadie, no puedes organizar nada porque está totalmente desorganizado cuando todo está tan atomizado. Vamos a la máxima: divide y vencerás, es lo que te encuentras ahora en los hoteles. (051HOT, comunicació personal).

Muchos hoteles no tienen comité de empresas y están ahí un poco desarbolados, no tienen esa figura que les pueda defender en el caso de que hagan horas extras y no se las quieran abonar en dinero o en días de fiesta, que puedan tirarse como hay algunos que se tiran 2 semanas sin hacer fiesta. (056HOT, comunicació personal).

En alguns casos, hi ha delegades sindicals entrevistades que denuncien la creixent dificultat que tenen per dur a terme la feina d'informació i assessorament sindical a les seves companyes.

El problema grande que tenemos es la presión que hace la empresa con los empleados para que no se acerquen al sindicato. Nosotras estamos mal vistas, y si tú te acercas a nosotras pues ya eres del sindicato, y esa persona ya tiene una represalia, le cambian turnos. Yo que sé, la gente fija a lo mejor es gente que ha tenido turno de mañana siempre y tienen un problema, se acercan a nosotras, y entonces ya lo putean, y ese es el problema que tenemos. (054HOT, comunicació personal).

h) Salut laboral

Els principals problemes de salut laboral identificats pels treballadors dels hotels entrevistats varien significativament depenent dels departaments on estan. Així, els principals problemes de salut detectats per aquesta via han estat els següents segons cada departament:

- **Aliments i begudes:** talls als dits amb gabinets, luxacions a l'espatlla a causa del pes de les safates, contractures a l'esquena i els braços, varius a les cames per estar moltes hores de peu, contusions i esquinços per rellicades i caigudes, esgotament i estrès per la sobrecàrrega de feina i l'escàs control sobre la seva organització.

Pues las cosas de salud más frecuentes pueden ser cortes, luxaciones de llevar la bandeja de hombro, varices, porque te tiras muchas horas de pie, alguna caída porque, claro, siempre quiera o no llevas una botella que está en una cubitera ha goteado y ha habido resbalones o ha habido caídas. Hubo un compañero que tuvo una caída y se fracturó tres costillas. Estas son las cosas que te pueden ir sucediendo. (056HOT, comunicación personal).

Los problemas más frecuentes eran contracturas y dolores de espalda y en los brazos, dolores musculares, sobre todo. (139HOT, comunicación personal).

- **Pisos:** problemes de túnel carpià, cervicals, lumbars per la repetició de moviments, genoll dret d'empènyer els llits, cops a les cames per haver de fer la feina corrents, esgotament per la intensitat de la feina, estrès i insomni per condicions d'ocupació precàries sumades a falta de control i maltractament per part de superior perquè acabin la feina, medicalització i ús d'estimulants per poder aguantar quotidianament la feina.

Bueno, lo que me está perjudicando más son las articulaciones, por ejemplo, yo cuando puedo descansar me empiezan a doler las caderas, las muñecas,... Y cuando llego a casa es que estoy reventada. Ya no quiero hacer más, me siento en el sofá y ya no hago nada, nada, pero nada. Pero no tomo medicación, podría tomarla, pero trato de no tomarla, prefiero aguantar el dolor. Es que yo veo a mis compañeras. Cada día, por la mañana, llegan y se meten la pastilla en la boca, y me parece como que fuera una adicción. Ibuprofeno, relajantes, todas esas historias. Y tuve una compañera que tomaba no sé qué, una cosa para estimularse, porque bueno tampoco tienes derecho a enfermarte, porque se enfada contigo [la gobernanta], y luego te castiga y te manda a hacer fondos y a varias 8 plantas. (143HOT, comunicación personal).

- **Recepció:** varius a les cames i dolor de peus per haver d'estar llargues jornades drets i sense suficient descans, estrès per sobrecàrrega de feina, molts cops haver d'atendre coses diferents al mateix temps i la pressió de l'atenció al client sense tenir capacitat de control sobre el que fa falta per poder satisfer-lo.

Amb tots aquests canvis que hem viscut, i que ara hem de fer molta més feina, l'estrès que pot agafar una recepcionista és inhumà, ja t'ho dic jo. (143HOT, comunicació personal).

4.3.2. Habitatges d'ús turístic

a) Persones entrevistades

En aquest apartat es van entrevistar a 10 persones, 6 dones i 4 homes. 5 havien nascut a Espanya, 1 a Brasil, i 1 a El Salvador, 1 a Hondures, 1 a Colòmbia i 1 a Argentina. De les persones entrevistades 6 persones estaven vinculades a empreses de gestió d'habitatges d'ús turístic (HUTs), 2 a empreses de comercialització online d'HUTs, 1 de gestió d'habitatges per a estudiants i 1 a una associació empresarial. 4 persones tenien funcions gerencials i 6 eren treballadors dedicats a les tasques següents: 2 recepció, 1 a atenció al client, 1 a neteja, 1 a venda online i 1 a check in i check out. D'aquests 6 treballadors 3 eren estudiants en pràctiques i 1 era delegada sindical.

b) Introducció

A principis dels anys 2000, quan es va iniciar l'activitat econòmica al voltant dels habitatges per a un ús turístic, la propietat, comercialització i gestió, que són els seus tres grans àmbits de funcionament, es concentraven en una sola persona o empresa, segons explica l'entrevistat 008HUT, que va treballar en càrrecs directius en dos *start-ups* del sector amb seu a Barcelona. Aquesta concentració comportava beneficis molt elevats. En aquells moments les primeres empreses de gestió d'habitatges disposaven majoritàriament d'una plataforma online per a la seva comercialització amb una oferta localitzada fonamentalment a una sola destinació. Les iniciatives que van perdurar en el temps van començar a créixer i adquirir pisos d'altres propietaris. Amb la crisi i la posició de domini a nivell internacional de certes plataformes en la comercialització, el model de negoci al voltant dels Habitatges d'Ús Turístic (HUTs) es va transformar donant lloc a una major segmentació de la seva cadena de valor.

c) Treball generat en la cadena de valor dels HUTs

Actualment la cadena de valor dels HUTs s'estructura fonamentalment en tres grans àmbits que vinculen una estructura local de propietat de l'habitatge, una global de distribució i una local de serveis.

c.1) Propietat dels habitatges. Existeixen diversos tipus de propietaris, des de propietaris individuals, passant per agències immobiliàries fins a *family offices*, que funcionen com a plataformes d'inversió que poden dur íntegrament grans patrimonis. Segons l'entrevistat 008HUT, durant la fase expansiva d'aquest negoci en la primera dècada dels dos mil, molta gent va comprar pisos i es van hipotecar per ser-ne propietaris a partir dels ingressos que aquests mateixos els hi podien generar. Però la gestió de les propietats, especialment del que han fet grans inversions, que pot aportar grans beneficis, s'ha anat professionalitzant en l'àmbit de la gestió immobiliària. A l'actualitat comença a augmentar la presència al sector de fons d'inversió que han comprat edificis sencers. Algunes companyies hoteleres han invertit també en la compra d'edificis emprats en HUTs. En la majoria de casos, el propietari de l'habitatge l'entrega a una empresa de gestió d'HUTs.

c.2) Comercialització. Aquesta implica la via a través de la qual la clientela pot accedir al lloguer per a un ús turístic d'un habitatge. A l'actualitat aquest és un sector molt concertat a nivell global a través de les "Online Travel Agencies" (OTAs), que són

plataformes d'Internet on s'ofereixen gran quantitat d'habitacions d'hotel i habitatges per a estades curtes, com *Airbnb* o *Booking*, que controlen el gran gruix de les vendes, encara que n'hi ha d'altres com *Expedia*, *Homeaway*, *SpotaHome*, *Uniplaces* o *Wimdu*, que tenen també una part destacada de mercat.

En la majoria de casos, aquestes empreses es poden quedar amb comissions que oscil·len entre un 20% i un 30% de la venda realitzada, depenent de les negociacions realitzades per cada empresa, tot i que poden variar significativament. En el cas de l'empresa on treballa l'entrevistat 087HUT, gestor de propietaris en una empresa especialitzada en lloguer de pisos per a estudiants, als propietaris dels habitatges els hi poden aplicar una comissió del 3% al 9% i als clients entre el 0% i el 20%, depenent de la durada de l'estada i del temps que porta l'empresa en una determinada ciutat, que suposa, per exemple, tenir una necessitat diferent de ser més competitiva o millorar el seu posicionament.

Les empreses “marketplace” es basen en un entorn digital que possibilita que venedors i compradors es puguin relacionar per tal d'efectuar una transacció comercial. Aquest tipus d'empreses el que fan és posar en contacte clients i propietaris, facilitant la seva comunicació, i un cop realitzada la transacció les tasques de *check-in*, *check-out* i manteniment de la propietat les gestiona el propietari de l'apartament, ja sigui directament o a través d'una empresa de gestió d'aquest tipus d'habitatge. La plataforma web posa a disposició dels propietaris la demanda i cobra una comissió per això.

L'estructura laboral que genera aquest tipus d'empresa molt sovint s'articula en aquests cinc grans grups:

- **Equip de programació:** Són el cor de l'empresa. Bàsicament inclou a informàtics que treballen per crear i donar manteniment a una plataforma digital on es puguin crear els anuncis en les diferents ciutats on té presència l'empresa, realitzar les transaccions econòmiques, el màrqueting online o l'analítica de l'oferta, entre altres coses.
- **Equip de màrqueting:** Dedicats a màrqueting, disseny, premsa i comunicació.
- **Equip comercial:** Dedicats a captar els clients per augmentar l'oferta, en aquest cas els habitatges.
- **Equip de gestió de l'oferta:** Encarregats de la creació de continguts, control de les fotografies i revisió de la qualitat.
- **Equip de gestió de la demanda:** Dedicats a l'atenció al client.

Els llocs de treball més valorats i millor remunerats són els dels programadors, que han esdevingut la clau d'aquest model de negoci, i a continuació l'equip de màrqueting. Aquesta diferent valoració de les funcions dins l'empres dona lloc a un procés de segmentació de les plantilles, a través del qual les activitats considerades centrals disposen de millors condicions d'ocupació i de treball. Això, per exemple, s'evidencia amb la localització geogràfica dels llocs de treball i característiques de les oficines. En

opinió de l'entrevistat 087HUT, les oficines es creen en funció de les necessitats d'aquests grups, en especials els programadors, amb espais d'esbarjo on poden disposar de jocs i la possibilitat de menjar o beure. Altres activitats, com per exemple l'atenció al client, es poden ubicar territorialment en altres oficines, amb costos menors, o externalitzar-les a altres companyies.

La valoració sobre la centralitat d'una determinada tasca dins l'empresa pot variar en el temps, en funció de l'evolució de la companyia. Per exemple, en un inici una "startup" és possible que no tingui tots els seus procediments ben definits i necessiti personal amb capacitats crítiques per analitzar els problemes i trobar solucions. La clau en aquest tipus d'empresa és la creació de la seva estructura i procediments de treball. Però un cop s'ha aconseguit un funcionament considerat òptim, aquestes posicions poden deixar de ser estratègiques, perquè el model de negoci ja està establert i prou consolidats, de tal manera que aquests llocs de treball perden centralitat, i determinades tasques poden ser fins i tot externalitzades. En opinió de l'entrevistat 087HUT, l'externalització permet reduir costos però s'ha d'assumir una major rotació de personal, perquè salaris i condicions de treball empitjoren, i que la cultura empresarial es pugui ressentir.

Cas 1. Gerent de plataforma de lloguer d'HUTs amb seu a Barcelona

L'entrevistada 030HUT és d'origen català i actualment dirigeix una plataforma online d'àmbit internacional dedicada al lloguer d'HUTs. L'empresa va néixer l'any 2002 i després d'un sèrie de canvis i ampliacions va adoptar la seva estructura actual. El seu company i ella eren arquitectes i cadascú tenia un habitatge que no utilitzava, i que van començar a llogar per dies, fent-se càrrec de totes funcions que implicava l'activitat. Entre amics i clients dels seus serveis com a arquitectes van aplegar uns quants pisos i es van dotar d'una petita estructura contractant a una persona que s'encarregués de la neteja, rebre als clients i aconseguir reserves mitjançant diferents plataformes. Al cap de poc temps van crear el seu propi web per gestionar reserves, a través de la qual oferien entre 30 i 40 habitatges, concentrades a Ciutat Vella. A partir d'aquí van créixer molt ràpidament perquè, segons explica l'entrevistada, no hi havia tantes plataformes de qualitat.

En pocs anys l'empresa va créixer molt, així que van decidir deixar d'oferir serveis de gestió, que es va deixar en mans del propietaris dels habitatges, i es van limitar a les funcions de comercialització. Aquest pas els va permetre que existís més distància entre ells i els apartaments, així que es van internacionalitzar, oferint en la seva plataforma habitatges d'ús turístic a les principals capitals turístiques europees.

Els habitatges els arriben a la plataforma a través de dues vies: registres directes dels propietaris dels habitatges o a través d'un *channel manager*, que periòdicament canvia l'oferta i que els hi permet ampliar la seva oferta amb grans volums a nivell internacional. Considera que per a mantenir-se al mercat els ha estat essencial tenir capacitat d'actualitzar-se i canviar constantment, especialment adaptant-se a les necessitats d'innovació tecnològica. Per exemple, moltes de les plataformes locals de comercialització que treballaven només en una destinació han acabat desapareixent. Actualment el mercat de la

comercialització global dels HUTs ha quedat en molt poques empreses cada cop de major dimensió.

c.3) Gestió operativa dels habitatges: Aquesta implica mantenir el vincle amb les OTAs, la gestió de preus i reserves, tasques de *check in* i *check out*, neteja, manteniment, bugaderia i comptabilitat. Segons el volum d'habitatge aquestes tasques es poden fer com a autònoms fins a constituir empreses, i majoritàriament implica que determinades tasques són subcontractades des d'una estructura que centralitza la gestió operativa dels habitatges. Aquestes empreses es poden quedar al voltant d'un 30% dels ingressos del lloguer de l'habitatge.

L'estructura empresarial de la gestió d'habitatges d'ús turístic a Barcelona és, segons l'entrevistat 132HUT, directiu de l'associació empresarial APARTUR, molt heterogeni. Existeixen al voltant de 300 empreses a la ciutat, de les quals 260 estan associades a APARTUR, i gestionen al voltant de 7.000 habitatges amb llicència d'ús turístic de les 9.606 existents. Considera que en el sector predominen les empreses mitjanes i petites, que poden tenir entre 10 i 15 empleats, però que també n'hi alguna que gestiona més de 100 d'habitatges i té entre 40 i 50 treballadors directes.

Considera que la majoria d'aquestes empreses han tingut dos tipus d'orígens: autònoms que han crescut i han generat una estructura empresarial, i empreses provinents del sector immobiliari que es van reconvertir.

Per una banda destaquen els autònoms que han buscat oportunitats d'ocupació i que han tingut cert creixement. Entre aquest col·lectiu predominen persones d'origen estranger, que han pogut explotar l'avantatge de dominar altres idiomes i tenir contactes en els mercats emissors. La majoria van començar com a petits autònoms i a mesura que van anar agafant volum de negoci van crear les seves empreses. Ressalta la dificultat de gestionar aquest tipus d'habitatges per a un autònom sol, perquè suposa “no tenir vacances i dedicar-se 24 hores a la feina” (132HUT, comunicació personal), i que per això alguns abandonen aquest tipus d'activitat al cap de dos o tres anys, i a d'altres els interessa ampliar la gestió com a mínim a 4 HUTs perquè l'activitat resulti rentable. Sota aquest model, tenint en compte que pot implicar la contractació de determinades feines, identifica que es poden gestionar fins a 10-15 habitatges, però que a partir d'aquí ja s'han de generar estructura d'empresa. Un exemple d'aquest tipus d'evolució el podem veure descrit en el cas número 2.

Cas 2. Empresària gestora de 17 habitatges d'ús turístic

L'entrevistada 083HUT té 48 anys, és d'origen català, i combina la seva professió com a actriu amb la gestió de 17 habitatges d'ús turístic, tots ells amb la llicència turística corresponent. Dos habitatges són de la seva propietat, sobre els que està pagant una hipoteca, i els altres només els gestiona. Va començar en aquesta activitat l'any 2005, quan es va comprar un pis com a inversió per llogar-lo. Poc a poc va anar assumint la gestió dels habitatges d'altres persones que havien començat com ella però que van acabar deixant-ho i buscant qui els gestionés. La gran majoria de clients, al voltant del 95%, li arriben a través de la plataforma Airbnb.

A mesura que va anar passant el temps, i ampliant el número d'habitatges que gestionava, ha anat incorporant a quatre persones més al seu equip, amb el suport d'una gestoria, que s'encarrega de l'administració, comptabilitat, fiscalitat i contractacions que necessita fer. Una persona de l'equip assumeix les mateixes tasques que ella: gestions amb els clients a través d'*Airbnb*, tasques de *check in* i coordinació de l'equip. Els clients deixen les claus dins dels pisos i no li cal organitzar el *check-out*. Està contractada a jornada completa de forma indefinida. Totes dues organitzen la feina de tot l'equip, en funció de les reserves del dia, amb les que es coordinen quotidianament amb un grup de WhatsApp. Entre les feines que fa també s'inclou recollir la roba bruta quan els clients marxen, conjuntament amb l'entrevistada i una persona que s'encarrega del manteniment. Dues persones més es dediquen a la neteja dels habitatges, una a jornada completa i l'altre a mitja jornada, totes dues amb contracte indefinit. L'entrevistada els hi paga a més una targeta de metro T-Mes, perquè puguin fer tots els desplaçaments entre diferents habitatges. Finalment una quarta persona es dedica a tasques de manteniment i transport amb jornada completa i contracte indefinit. Entre les seves tasques està, a més de recollir la roba bruta d'alguns habitatges, dur-la a la bugaderia i distribuir-la posteriorment per tots els habitatges.

Durant la temporada alta totes les persones de l'equip amplien jornada amb hores extres. I en el seu cas, considera que aquesta feina, encara que la pugui combinar amb altres membres de l'equip, "suposa estar pendent 24 hores al dia els 365 dies de l'any".

Entre les coses que més positivament valora de la seva feina assenyala la relació com a amfitriona amb els seus hostes. I com a més negativa la impossibilitat de "desconnectar" de la feina, el ritme esgotador, que suposa molt estrès, cansament i no poder-se separar mai del telèfon per resoldre qualsevol incidència.

Gestionar pisos turístics és un treball molt esclau, no tant per la quantitat de feina, com perquè s'ha d'estar tot el dia pendent. De fet la majoria dels nostres clients són particulars que van començar portant ells mateixos els seus pisos, però que al final es van veure superats. (083, comunicació personal)

Considera que ja no poden assumir més habitatges i que aquest és el límit que poder gestionar. Cada habitatge d'ús turístic pot reportar-li, com a responsable de la seva gestió, entre 300 i 400 euros al mes, a part del benefici que rep el propietari.

Per altra banda, una part important de les empreses dedicades a la gestió d'HUTs són empreses procedents del sector immobiliari que es van haver de reconvertir arran de la crisi financera internacional iniciada l'any 2008. En la mesura que moltes persones que havien comprat pisos abans de la crisi es van trobar amb problemes per fer front a la crisi, aquestes empreses es van convertir en gestors d'HUTs. Des d'APARTUR es considera que aquest tipus d'empresa anirà perdent presència en la mesura que el mercat immobiliari es recuperi, "perquè el negoci dels apartaments turístics és molt complicat i no deixa tant marge" (132HUT, comunicació personal).

L'estructura laboral de les empreses de gestió d'HUTs s'organitza en les següents àrees i tasques:

- **Revenue Management.** Es tracta de la persona o equip responsable d'analitzar l'oferta i la demanda existent i posar preu als habitatges, que oscil·len contínuament, i qui es relaciona amb les OTAs. Tot i que hi ha eines automàtiques per a dur a terme aquestes tasques, es considera que encara no són prou fiables, per la qual cosa és una de les posicions principals a l'empresa i més ben reconegudes. El seu perfil pot ser el d'un economista o amb estudis de turisme amb coneixement de *revenue management*.
- **Account Manager.** És la persona o l'equip que es relaciona amb els propietaris dels habitatges. Les seves tasques són gestionar el dia a dia amb els propietaris, a final de mes els envia les seves liquidacions i els informes de totes les reserves. Ocupa una posició important dins l'empresa.
- **Business Development.** És la persona o l'equip que es dedica a la captació de nous productes. Poden cobrar un sou variable en funció del que captin. Funcionen com comercials i és una part molt crítica de l'empresa perquè en el cas de Barcelona actualment treballen en un mercat tancat en 9.606 llicències. El seu perfil professional és el de llicenciats en econòmiques o administració d'empreses, amb coneixements per poder mantenir una conversa sobre temes econòmics amb els propietaris.
- **Altres feines de gestió i administració de l'empresa.** Inclou tasques com recursos humans, comptabilitat o màrqueting.
- **Gestió de reserves.** És la persona o l'equip que es dedica a gestionar les reserves dels clients a través de les OTAs o canals directes, comprovar les targetes de crèdit i introduir-les al sistema, assignar-los el pis corresponent, comunicar-se amb el client per coordinar l'hora d'arribada i enviar les instruccions. Un dels requisits bàsics és el coneixement d'idiomes.
- **Coordinació d'activitats de l'empresa.** Consisteix en una persona encarregada de la coordinació operativa de tasques de *check in* i *check out*, neteja, manteniment i bugaderia, que majoritàriament es fan a través d'altres empreses o per mitjà de la figura d'autònoms.
- **Check-in i Check-out.** És una de les activitats que més personal requereix. Anteriorment la solia dur a terme el mateix propietari de l'habitatge, però cada cop més tendeix a organitzar-se a través de personal contractat específicament per a aquesta tasca. Predomina la vinculació com a autònoms, que cobren per feina feta, més que la contractació directa com a empleats. Si l'habitatge es troba en un mateix edifici hi ha empreses que opten per posar en marxa un servei de recepció, que permet disposar de personal contractat amb major estabilitat. Una altra de les opcions és que els clients vagin a l'oficina de l'empresa a recollir les claus, la qual cosa estalvia recursos. Els canvis tecnològics aplicats a aquestes tasques, permetrien l'obertura remota dels habitatges i tendeix a fer desaparèixer aquests llocs de treball.

- **Neteja.** Es tendeix a subcontractar aquesta tasca. La neteja només es realitza després dels *check out*. Un dels motius, segons argumenta l'entrevistat 132HUT, és degut a la dificultat de preveure les seves tasques:

El negoci demana una flexibilitat que fa imprescindible subcontractar el personal de neteja, tant per la imprevisibilitat de les entrades i les sortides com per la dispersió geogràfica dels pisos a la ciutat. La naturalesa del negoci fa que només sigui viable coordinar la neteja comptant amb un grup de netejadores o cambreres de pis que es puguin distribuir en diferents zones, horaris, dies, etc. (132HUT, comunicació personal)

La majoria d'empreses tendeixen a subcontractar aquesta feina, ja sigui a través d'empreses de neteja o, més sovint, a través de persones autònomes que al seu torn subcontracten a altres persones. Segons l'entrevistat 008HUT molt sovint són dones immigrants, majoritàriament d'Amèrica Llatina i Europa de l'Est.

- **Manteniment.** Les feines de manteniment dels habitatges són habitualment subcontractades. Segons l'entrevistat 132HUT això té a veure amb la dificultat de tenir un servei permanent integrat a l'empresa degut a les característiques de la majoria d'empreses i les necessitats de servei:

La logística del manteniment és difícil perquè són diferents edificis, en diferents llocs i cadascun amb les seves particularitats. Les necessitats són 24 hores al dia 7 dies a la setmana. Amb aquesta demanda horària no és viable econòmicament que l'empresa internalitzi personal perquè no li sortiria rendible mantenir-los. Amb 20 pisos no surt rendible contractar a una sola persona pròpia per a manteniment dels apartaments. Dins d'APARTUR una de les principals coses que demanden els associats són els contactes de gent de manteniment perquè és imprescindible treballar amb gent de confiança. (132HUT, comunicació personal)

- **Bugaderia.** De forma molt majoritària les empreses de gestió d'HUTs duen la roba bruta dels habitatges (roba de llit i tovalloles, sobretot) a bugaderies. Les cambreres de pis són les que habitualment la recullen i duen a les oficines de l'empresa o directament una bugaderia.

c.4) Altres feines auxiliars. A més de les tres grans àrees de negoci que s'articulen al voltant dels HUTs, per al seu funcionament també hi ha altres empreses i professionals, vinculades per exemple a la remodelació i construcció dels habitatges, la compra de mobiliari o gestories.

Cas 3. Empresa de gestió d'HUTs amb seu a Barcelona

L'empresa és propietat de socis de nacionalitat espanyola, i amb seu a Barcelona. Es dedica a gestionar el lloguer d'habitatges, tant de llarga com curta estada, d'ús turístic, a tres ciutats d'Espanya. El gruix dels habitatges que gestionen els tenen a Barcelona, uns 70 concentrats en 8 edificis. Aproximadament un 30% dels habitatges que gestionen són de la seva propietat. A quatre d'aquests edificis disposen de recepció. En aquests, els preus per apartament oscil·len entre els 200 i els 500€ la nit. En els altres

quatre edificis els preu són més barats, entre 100 i 200 euros la nit. L'empresa utilitza com a canals de comunicació la seva pròpia pàgina web, les xarxes socials i fa servir també diverses OTAs, com Booking, Airbnb o Expedia. La clientela procedeix majoritàriament de la Xina, Japó, Orient Mitjà, el Marroc, Anglaterra, França, i puntualment de Rússia i dels països nòrdics. Els propietaris dels apartaments no tenen cap relació amb el client, tot es canalitza a través de l'empresa, que es queda una comissió del 20% sobre la facturació dels pisos que no són de la seva propietat.

A l'empresa treballen unes setanta persones distribuïdes en els següents departaments:

- Administració, comptabilitat i finances: Són un 10% de la plantilla, majoritàriament de nacionalitat espanyola i amb contracte fix.
- Màrqueting (que gestiona la pàgina web i xarxes socials) i reserves: Són un 15% de la plantilla. La majoria són espanyoles nacionalitzades d'origen estranger, i totes tenen contracte fix, menys una persona que té un contracte com a becària en pràctiques.
- Revenu Manager (que és on s'estableixen tarifes): Són un 5% de la plantilla, també tenen contractes fixes.
- Recepció (atenció directa al client): Són el 40%. A cada edifici tenen un gerent amb contracte fix, d'origen espanyol, i un o dos becaris, tots ells estrangers, majoritàriament llatinoamericans, joves i amb domini de l'anglès.
- Manteniment: Són un 5% de la plantilla, contractats fixes i de nacionalitat espanyola o nacionalitzats.
- Neteja: Són el 25% de la plantilla, la meitat contractada directament per l'empresa amb contractes eventuais i l'altre meitat externalitzada a través d'una empresa multiserveis. Totes són estrangeres.

Els estudiants en pràctiques, aproximadament un 30% de la plantilla, es concentren en el departament de recepció. “*Buscan empleados jóvenes, entusiastas, con vocación en el trato con la gente*” (004HUT, comunicació personal).

d). Factors de risc de precarització identificats

A través de les entrevistes realitzades s'identifiquen, a més de les dinàmiques d'autoexplotació que poden patir certes persones que gestionen directament alguna habitació del seu propi domicili o un habitatge sencer¹⁵, tres posicions amb pitjors condicions laborals i en risc de precarització en especial en l'àmbit de la gestió operativa dels habitatges: estudiants en pràctiques, “checkers”, treballadores de la neteja i manteniment.

d1. Estudiants en pràctiques

¹⁵ Sobre aquest tipus de fenomen d'autoexplotació a partir de la gestió turística del propi habitatge o una part d'ell, destaca: Gil, J. (2018). Las múltiples formas de trabajo en las economías colaborativas y su regulación: el caso de «Airbnb». In Ana María de la Encarnación & Andrés Boix (Eds.). *Economía Colaborativa y Derecho del Trabajo*. Barcelona: Thompson-Reuters Aranzadi.

Per a moltes empreses de gestió d'HUTs és habitual l'ús d'estudiants en pràctiques, especialment en tasques de reserves i atenció al client. Segons l'entrevistat 132HUT això es deu al fet que la demanda horària de personal en aquest tipus de servei és tan alta que l'empresa té dificultat per assumir-la amb tot el personal contractat i que per això fan servir aquest tipus de recurs, majoritàriament estudiants d'origen estranger amb domini de diferents idiomes. Aquesta vinculació amb un cost laboral baix permet a les empreses, segons els mateix entrevistat 132HUT, conèixer millor els seus empleats i poder-los seleccionar, però en contrapartida considera que cal fer una inversió de temps i hores de formació relativament important. Contràriament, estudiants en pràctiques entrevistats consideren que s'abusa d'aquest tipus de vinculació perquè les necessitats operatives regulars d'aquestes empreses es cobreixen regularment amb estudiants en pràctiques. És el cas, per exemple, d'una estudiant colombiana que es va incorporar a una empresa de lloguer d'apartaments turístics de luxe a Barcelona com a estudiant en pràctiques a través d'un màster internacional en turisme. Així explica el següent:

Mi puesto fue creado porque existía la necesidad de atender a clientes de otros hemisferios, sobre todo norteamericanos, con otros horarios, para poder mejorar la atención personalizada. El flujo de trabajo y de llamadas que llegaba por la tarde y por la noche, y sobre todo durante los fines de semana era bastante grande. (009HUT, comunicación personal)

L'entrevistada 004HUT, de 32 anys i d'origen hondureny, explica que està contractada a través d'un conveni de pràctiques amb la universitat on va fer el màster en estudis turístics. En el moment de fer-li l'entrevista ja duia treballant a l'empresa 9 mesos. Inicialment va començar treballant a la recepció d'un dels edificis. Les seves principals tasques consistien en fer l'ingrés i sortida dels hostes (*check-in* i *check-out*); resoldre problemes que poguessin tenir als apartaments; preparar els sobres i claus amb els que els rebien; automatitzar els *lockers* quan arriben més tard de les 10 del vespre; dur a terme el registre de les dades personals i enviar-les diàriament a l'Ajuntament a través d'una aplicació; cobrar l'allotjament i gestionar serveis addicionals, com sol·licituds de taxi, reserves en restaurants o tours, entre altres. Explica que en aquell edifici treballaven de les 9 del matí a les 6 de la tarda, amb una hora per dinar. Tots eren de plantilla fixa, i després hi havia un becari que treballava de les 5 de la tarda a les 10 del vespre. Al cap d'uns mesos va ser traslladada al departament de màrqueting i reserves a les oficines centrals. Aquí el que fa és encarregar-se de fer reserves, atendre als clients via digital i l'operació de recepció en els habitatges que no compten amb una recepció a l'edifici, i que són ateses per persones que es van movent. Treballa especialment en la informació i coordinació d'horaris, comunicació amb el client, pagaments, gestió de reserves que entren a través dels diferents canals, gestió i arxiu de la informació per edificis i preparació de sobres de benvinguda. Va acceptar la proposta de trasllat perquè suposava un augment d'ingressos i perquè les seves tasques tenien més a veure amb el màrqueting, que és el que li interessava. La seva retribució treballant a jornada completa a les oficines és de 600 euros mensual amb una retenció de l'IRPF del 2%. La seva jornada és de 4 hores durant els 5 dies a la setmana i 12 hores els caps de setmana (4 a l'oficina i la resta de guàrdia, a través del telèfon). Afirmar també que no ha de fer hores extres. Considera que el seu salari és molt baix per la feina que fa:

Otra persona en mi puesto, haciendo lo mismo y con las mismas horas, puede cobrar algo más del doble. Por eso mi familia tiene que ayudarme para

aguantar este tiempo en Barcelona. Este es el aspecto más negativo, pero creo que es una práctica bastante generalizada. (004HUT, comunicación personal).

Aquest valoració sobre la remuneració és confirmada per una altra de les persones entrevistades. L'entrevistada 009HUT explica que quan va haver de seleccionar a quina empresa anar per fer les seves pràctiques del màster es va trobar que la majoria de cadenes hoteleres, que era on li hagués interessat treballar, només pagaven entre 200 i 300 euros al mes per jornada completa. Aleshores va acabar treballant en una empresa de gestió d'habitatges d'ús turístic que va ser la que va trobar que pagava millor, 375 euros per 25 hores setmanals o 600 euros per jornada a temps complet de 40 hores setmanals.

A mi me parece ofensivo estar cobrando 3,75 euros la hora, con toda la preparación e idiomas que uno tiene. Pero elegí esta empresa porque ofrecían el doble que la mayoría de ofertas publicadas en [nom del centre universitari]. Había propuestas de 300 euros por 40 horas, de 50 euros, como ayuda de transporte, o de nada. Las empresas se excusan diciendo que es una oportunidad de aprender, y que este aprendizaje ya es parte del pago. Las empresas abusan de los estudiantes contratándolos en prácticas. (009HUT, comunicación personal).

Aquest abús, que denuncia l'entrevistada 009HUT, afecta especialment a l'estudiant estranger que, a causa de la legislació d'estrangeria existent, no pot accedir fàcilment a un altre tipus de lloc de treball.

Como estudiante extranjero no puedes aspirar a un puesto de trabajo y tienes que aceptar las prácticas, por la legalidad que hay en cuanto a los papeles. Los latinos que llegan a Europa aspiran a otro estilo de vida y quieren progresar, por eso esta ilusión les empuja a aceptar las prácticas. Y el empleador abusa de esta condición y necesidad del estudiante latino. (009HUT, comunicación personal).

Per a molts estudiants estrangers de fora de la Unió Europea, l'única manera que tenen de quedar-se legalment a Espanya és amb un conveni de pràctiques o cursant algun programa d'estudis, en general universitari o superior, amb la qual cosa poden estendre el visat com a estudiants. El temps d'extensió depèn del programa en què estigui inscrita aquesta persona, però com a màxim és d'un any, i per tant tots els anys han de tornar a fer el tràmit del visat. El visat d'estudiants els permet treure el Número d'Identitat d'Estranger (NIE) i amb aquest document poden acreditar que estan vivint de forma legal al país. Si aconsegueixen estar 3 anys amb estada legal i demostrable a Espanya poden acreditar el seu arrelament i treure la residència permanent. Amb aquest tipus de visat els estudiants no podien treballar, només fer pràctiques.

L'entrevistada 004HUT explica que inicialment el contracte de pràctiques que li van fer era per sis mesos i després es va estendre sis mesos més. Va considerar que si mantenia la condició d'estudiant, i amb una universitat que l'avalava, podria continuar estenent aquest tipus de contracte. Espera que més endavant la contractin com a fixa, però ha d'esperar els 3 anys per poder disposar del permís de residència. Valora, però, que aquesta dinàmica fa que la seva situació sigui especialment vulnerable:

Contratan becarios porque les sale mucho más barato, son mano de obra barata. Y nosotros vamos a seguir viviendo y peleando por permanecer aquí. La mayoría de estudiantes latinoamericanos que quieren quedarse más tiempo trabajando en España necesitan estar residiendo tres años en el país, y entonces muchos de ellos para poder conservar su estatus como estudiantes tienen que matricularse en otro máster u otro curso. (004HUT, comunicación personal).

Creu, però, que malgrat els aspectes negatius assenyalats, podrà rendibilitzar aquesta experiència perquè en algun moment podrà exigir un salari més elevat, o bé perquè li servirà per tornar al seu país podent acreditar una experiència professional i personal, sobretot pel fet d'haver viscut fora del seu país, i en un lloc clau en el turisme com és Barcelona, i més tenint en compte la forta aposta pel turisme que està fent Hondures, especialment a les illes del Carib, que és a on a ella li agradaria treballar. Valora com a una oportunitat per a la seva formació professional treballar en una empresa referent, ben posicionada, i poder fer-se una idea de com funciona el mercat i la indústria turística en el segment de l'habitatge d'ús turístic. L'interessa formar-se en aquest àmbit del turisme perquè creu que és com la gent vol viatjar ara, que ja no vol venir com a turista, sinó que vol viure com a local. Com que el turisme va en aquesta direcció, segons explica, creu que per a ella és important formar-se i tenir experiència en aquest segment, i aquesta empresa és l'adient per assolir aquest objectiu.

Estoy en la ciudad correcta, en una de las empresas que, al menos, sabe lo que está haciendo y está bien posicionada. Y además es un alivio trabajar en una empresa que no tiene pérdidas. (004HUT, comunicación personal)

Cas 4. Treballadora en pràctiques d'origen salvadoreny

L'entrevistada 002HUT té 36 anys i és d'origen salvadoreny. En el moment de fer-li l'entrevista feia pràctiques d'estudis d'un màster en turisme en una empresa de gestió d'habitatges d'ús turístic a la ciutat de Barcelona. Explica que va marxar del seu país a causa de la situació de violència existent, on va deixar una feina en el sector públic vinculada als seus estudis universitaris en dret. La seva principal motivació amb les pràctiques que estava realitzant vinculades a un màster en gestió turística era adquirir experiència en intermediació immobiliària, i perquè necessitava allargar el seu estatus com a estudiant per estendre el període d'estada legal a Espanya fins poder tramitar el permís permanent de residència. No tenia expectatives de quedar-se en aquesta empresa, però sí en el sector turístic, perquè considerava que li podia permetre major mobilitat internacional que els seus estudis de dret. Dins el sector li agradaria desenvolupar un projecte com emprenedora independent.

L'empresa on estava fent les pràctiques era una intermediària immobiliària, dedicada al lloguer d'habitatges d'ús turístics per a allotjament i per a esdeveniments, amb seu social a Barcelona i membre d'APARTUR. Gestiona apartaments tant a Barcelona com a altres ciutats d'arreu d'Espanya i de diversa qualitat, sense especialitzar-se en cap nínxol de mercat específic. Alguns són de la seva propietat que, segons explica, són els que tracten de prioritzar perquè siguin els que més es lloguin. La comissió de gestió que es queda l'empresa pel lloguer de l'habitatge és entre el 10% i el 20%, depenent dels dies d'estada. El pagament el fan els clients a l'oficina, el *check-in* i el lliurament de claus el fa

directament el propietari de l'immoble. La neteja dels apartaments està subcontractada i de les tasques de manteniment se n'ocupa directament cada propietari.

Segons l'entrevistada a l'empresa treballen 24 persones, però 21 estan en pràctiques, fonamentalment estudiants estrangers (afirma tenir companys de Polònia, Israel, Mèxic, Xile, Suècia, Alemanya i Ucraïna). Sobretot hi ha estudiants d'Erasmus, que tenen ingressos per mitjà de les seves beques d'estudis. El departament de recursos humans està pràcticament orientat a veure com contracten estudiants en pràctiques contínuament, especialment en estudis de màrqueting, turisme, informàtica i comunicació. Explica que hi ha persones que estan fent el mateix tipus de treball, però cada una cobra en negre quantitats diferents, o no cobra, en funció del que negociïn cadascuna d'elles amb el CEO de l'empresa. En el seu cas, encara que no li havien promès cap remuneració, va aconseguir que li paguessin en negre 450 euros al mes per una jornada de 8 hores (de 9 a 18 h, amb una hora de descans), de dilluns a divendres, després d'anunciar que anava a marxar de l'empresa perquè no volia continuar treballant sense cobrar. En ocasions ha hagut de fer hores extra però les compensa anant-se abans l'endemà. Considera que s'està abusant dels estudiants en pràctiques.

“El CEO juega mucho con las expectativas de todos nosotros. La empresa tiene una estrategia de minimizar gastos para maximizar sus ganancias”. (002HUT, comunicació personal)

L'empresa té molta rotació de personal. Els seus treballadors poden durar entre un mes i un any, però difícilment duren més, perquè la majoria són estudiants en pràctiques. Hi ha persones que estan vinculades per un nombre determinat d'hores, per la qual cosa s'estimen més acabar-les com més aviat millor i acumulen hores extres.

El personal en pràctiques no té molt ben delimitades les seves funcions i en ocasions són múltiples, però bàsicament es dediquen a la gestió de la informació (per mitjà de la web), reserves i màrqueting. Sovint han de gestionar les queixes dels clients que, segons explica, majoritàriament tenen a veure amb problemes de goteres o que no funciona algun electrodomèstic. També han de tenir cura si cal avisar a algun client per possibles sorolls i molèsties al veïnat. En el seu cas concret, explica que va començar fent traduccions de l'espanyol a l'anglès, i viceversa, dels continguts de la Web. També gestiona les queixes dels clients i visita les cases llogades quan hi ha alguna incidència. Es queixa que com que les seves tasques no estan definides ha d'acabar fent una mica de tot. Afirmar que no existeix un organigrama ni la descripció de les funcions per a cadascuna de les persones de l'equip. Tampoc hi ha procediments estandarditzats ni fites a assolir clares relacionades amb els llocs de treball. Majoritàriament tots ells han d'aportar els seus propis mitjans, específicament els ordinadors amb els quals treballen.

Es queixa especialment de la manca de regulació i desprotecció que viuen els estudiants en pràctiques a les empreses. Diu que no hi ha presència sindical a l'empresa, i tampoc sap que hi hagi hagut cap inspecció de treball. I també critica a les universitats, que considera que s'estan beneficiant de màsters cars i que no

tenen filtres ni suficient control de les empreses i de les condicions d'ocupació que ofereixen en les pràctiques.

Uno paga un máster de 6.000 o 7.000 euros para terminar en un empleo de 500 euros. (002HUT, comunicació personal)

d.2. “Checkers”

La feina de les persones que es dediquen a fer el *check-in* als hostes, a més d'atendre possibles incidències, és una de les que s'ha identificat que estaven sotmeses a pitjors condicions laborals. L'evolució d'aquesta feina relatada per l'entrevistat 004HUT mostra aquest procés de precarització, com es pot veure al requadre del cas 5.

Cas 5. “Checker” d'origen argentí

L'entrevistat 041HUT té 28 anys i és d'origen argentí. Va arribar a Barcelona l'any 2007, on va estudiar la carrera de ciències polítiques treballant en feines diverses durant els estius (com a empleat a restaurants de menjar ràpid o mosso de magatzem, principalment). Des de l'any 2011 fins pràcticament l'actualitat ha treballat a dues empreses de gestió d'habitatges d'ús turístic encarregant-se dels *check-in* i *check-out* i la resolució de problemes diversos que es poguessin produir als pisos.

A la primera empresa va treballar dos anys i mig. Es tractava d'una de les empreses pioneres en la gestió d'habitatges d'ús turístic a la ciutat de Barcelona. No tots els pisos que gestionaven, al voltant de 100, tenien llicència turística. Inicialment van començar orientant-se cap al mercat gai, però després van ampliar la seva clientela potencial. Els propietaris de l'empresa eren d'origen francès, i pels vincles que hi tenien establerts es dirigien especialment al mercat francès, i per això contractaven també a moltes persones d'aquesta nacionalitat, particularment al departament de reserves i de logística, que s'encarregava del *check-in* i *check-out*. Al departament de reserves també treballaven d'altres nacionalitats, però majoritàriament eren estrangers procedents de la Unió Europea. En el cas del departament de neteja la majoria de persones que hi treballava eren immigrants, procedents d'Amèrica Llatina i d'Europa de l'Est.

En el seu cas, va treballar sempre al departament de logística, amb un contracte a jornada completa. Podien fer dos torns, un de matins, que anava de les 10 a les 18h, i un de tardes, que anava de les 16 a les 00h. La persona que feia torn de tarda si els turistes arribaven després de les 12 de la nit cobrava 20 euros més i a partir de les 2 de la matinada, cobrava 10 euros més per hora que passés. El salari era de 1.100 € i els extres eren cobrats en “negre”.

A finals de l'any 2013 i principis de 2014, l'empresa va començar a tenir problemes, que l'entrevistat atribueix a les protestes veïnals i al fet que l'empresa gestionava molts pisos sense llicència turística. Els propietaris de nombrosos habitatges sense llicència van retirar-los per por a les multes aplicades per l'Ajuntament de Barcelona. De fet una de les primeres multes de 30.000 euros que l'Ajuntament va posar per comercialitzar turísticament els

pisos sense la llicència corresponent va recaure en el propietari d'un pis que gestionava aquesta empresa. En aquest context l'empresa va aplicar diverses mesures per reduir els seus costos de personal. Una d'elles va ser substituir treballadors en plantilla, sobretot al departament de reserves i logística, per estudiants en pràctiques, especialment de màsters universitaris d'escoles de negoci franceses, que feien uns sis mesos de pràctiques. Venien atrets per l'experiència de viure a Barcelona i treballar en un dels sectors més actius de la ciutat. La seva remuneració era molt inferior, al voltant dels 200 o 300€ mensuals. Segons l'entrevistat, l'empresa es va adonar que aquestes feines no eren difícil d'aprendre i que podien incorporar-los ràpidament. Per exemple, en els cas dels "checkers", podien fer dos serveis de *check-in* acompanyats, i al tercer ja el feien sols. I al departament de reserves en menys d'una setmana podien estar treballant sols: "*Llegaban a gestionar mails y poner reservas en un calendario*" (041HUT, comunicació personal). A causa d'aquesta situació, l'entrevistat diu que es va estimar més pactar el seu acomiadament i disposar de la prestació d'atur.

Entre els anys 2015 i 2017 va treballar les temporades altes en una altra empresa de gestió d'habitatges d'ús turístic, també com a "checker". Aquesta s'encarregava de la gestió d'entre 100 i 120 habitatges, i a més es feia càrrec de pisos d'altres empreses de gestió d'habitatges d'ús turístic que subcontractaven els seus serveis. Per treballar com a "checkers" els hi exigien parlar correctament anglès i francès, i per aquest motiu aquesta feina la feien majoritàriament joves francesos que venien a Barcelona una temporada.

Considera que el que volia l'empresa era tenir el major nivell d'ocupació possible dels pisos que gestionava i que això implicava que no es preocupessin gaire pel tipus de turistes que rebien, la qual cosa acabava afectant la feina dels "checkers", que són els que han de resoldre els problemes causats per alguns d'ells. Afirmar que ha viscut nombroses situacions violentes provocades per les queixes del veïnat.

Las quejas de los vecinos eran habituales, porque había turistas borrachos dormidos en las escaleras, porque habían intentando abrir la puerta de otra casa por confusión de piso, porque estaban orinando desde balcones, por ruidos molestos etc. Y algunos compañeros han llegado a ser golpeados por sancionar a los turistas reteniendo parte de la fianza por quebrar las normas. (041HUT, comunicació personal).

El funcionament de l'empresa en termes laborals evidenciava també un clar deteriorament de les condicions d'ocupació i de treball. Els "checkers" no tenien contracte ni un sou fix, i l'empresa no els hi proporcionava recursos pels trasllats que havien de fer de pis a pis, ni els hi facilitava una moto. La seva remuneració era estrictament per entrada de turista. L'empresa tenia una Intranet amb un sistema intern de gestió on es comptabilitzava totes les feines que feien els seus treballadores. Cadascuna de les seves tasques tenia un preu diferent. L'entrada i sortida de clients es pagava a 10€ cada una, i a partir de les 8 del vespre pujava a 15€, i si més tard de les 10 de la nit a 25€. L'entrada consistia en rebre els hostes, lliurar claus, contractes, explicar com funcionaven les coses al pis i aclarir dubtes que poguessis tenir els clients. S'havia de fer en menys de 30

minuts. I a la sortida es comprovava que tot hagués quedat correctament. Una altra de les tasques que feien era gestionar problemes, com per exemple demanar als turistes que controlessin el soroll. El preu variava en funció de l'hora del dia, i podia anar entre els 10 i els 20€ l'hora. L'entrevistat explica que amb aquesta feina es podien guanyar entre 1.700 i 1.900€ al mes, però el problema és que la resta de l'any no cobrava res ni es podia demanar l'atur.

A partir de l'any 2017 l'empresa va obligar a tots els "checkers" a donar-se d'alta com a autònom i facturar a l'empresa. L'entrevistat va rebutjar aquesta opció, que considerava de "fals autònom" i va reclamar a l'empresa que el contractés i li reconeguessin tots els mesos que l'havien tingut en negre, a la qual cosa aquesta és negava. Explica que se sent orgullós d'haver estudiat i treballat al mateix temps, i que considera ofensiu que l'haguessin tingut en negre i després volguessis que es fes autònom

Me están vendiendo, me dicen: «Tú ahora eres un empresario». ¿Cómo que yo soy un empresario? Entonces, si yo soy un empresario quiero una parte de la torta. Esto no es así. No es que yo soy un empresario, le venden a la gente que es como un pequeño empresario que le factura a ellos y que puede trabajar para muchas empresas. Pero no es verdad porque tu estas trabajando entre 8 a 10 horas al día, es totalmente un "falso autónomo". Esto era como desposeerte totalmente: ni seguridad social, ni seguro de trabajo, nada, paro, nada, tú no tienes nada, y encima todavía tienes que pagarle vos a hacienda. (041HUT, comunicació personal)

El fet que el treball estigui tant atomitzat fa, segons l'entrevistat, que sigui molt difícil tenir cap tipus d'organització, i que no hi ha cap tipus de presència sindical. El fet que la majoria del personal fos francès, i que estiguessin a Barcelona de forma temporal, feia, sempre segons el seu parer, que no els interessés organitzar-se de cap manera, "solo vienen a hacer dinero", conclou.

d.3. Externalització del manteniment i neteja

Una de les dinàmiques majoritàries en les empreses de gestió d'HUTs, segons les entrevistes realitzades a diferents actors, és l'externalització del servei de neteja. En alguns casos això es fa subcontractant empreses multiserveis o de neteja, o a través de treballadores autònomes que al seu torn subcontracten a altres treballadores, sovint de forma irregular. El cas de l'entrevistada 131HUT detallat en el següent requadre (Cas 6) mostra les característiques del seu treball.

Cas 6. Treballadora de la neteja d'origen brasiler

L'entrevistada 131HUT té 46 anys i és d'origen brasiler, on havia estudiat administració d'empreses. Va arribar a Barcelona l'any 2007. Els primers anys va treballar com a cambrera a diferents bars i restaurants, fins que a partir de 2013 va començar a treballar com a cambrera de pis en una empresa de gestió d'habitatges d'ús turístic en la que està des d'aleshores.

Es tracta d'una empresa gran, que gestiona més de 300 habitatges a Barcelona, alguns de propietat i altres no, i que té una plantilla de més de 50 treballadors. El

departament on ella està, anomenat de “housekeeping/lavanderia” està format per una responsable general, una encarregada, quatre supervidores, quatre cambreres de pis contractades directament i dues autònomes que, al seu torn, cadascuna coordina un equip de 10 o 12 persones per seu compte. I pel que fa a la bugaderia el que fan és rebre la roba bruta a les oficines centrals, la comptabilitzen i l’envien a una bugaderia externa, i després, un cop comptada de nou la redistribueixen als diferents habitatges. Les cambreres de pis són totes estrangeres, de Brasil, Equador i Filipines, tant les contractades directament com les autònomes.

Quan va començar a treballar a l’empresa el seu contracte era de quatre hores, encara que regularment en feia més, i no tenia vacances pagades. Cobrava 700€ nets al mes per les quatre hores en nòmina i la resta li pagaven en negre amb una determinada quantitat per apartament netejat. El sou podia variar en funció de la demanda. En temporada alta podia cobrar entre 1500 i 2000€ al mes, i en temporada baixa entre 700 i 1.000€. Des de l’any 2015, arran de les denúncies que va fer ella i vàries treballadores més, té un contracte indefinit a temps complet. Treballa de les 10 del matí a les 6 de la tarda, sense temps de descans, i té dos dies de descans rotatius, amb un cap de setmana al mes de festa. El seu salari és de 1.200€ nets al mes, ja no cobren comissions per apartaments fets, i tenen les vacances pagades i 14 pagues. La categoria professional per la qual l’empresa la té contractada és de “personal de neteja” i no com a cambrera de pis, amb la qual cosa cobren menys que el que els hi correspondria segons el conveni de referència.

Diàriament els hi assignen tres apartaments per netejar. Explica que els més petits són per quatre persones, però que hi ha alguns amb capacitat per a fins 10 persones. A la finca on ella fa feina habitualment, els apartament tenen dos banys grans i tres llits a més de menjador i cuina equipada. Teòricament els tres pisos que han de fer diàriament els haurien d’haver enllestit a les 3 de la tarda, que és quan poden entrar els turistes, i fins les 6 de la tarda haurien d’estar a les oficines fent tasques de bugaderia o a la mateixa finca fent altres feines, com per exemple netejar a fons si un habitatge no ha de ser ocupat. Però molt sovint el tercer apartament no està llest a les 3 de la tarda quan arriben els turistes, per la càrrega de feina que suposa.

La rutina quotidiana de la seva feina consisteix en el següent: pels matins va a l’oficina a signar i recollir els materials que necessita per la seva jornada. L’encarregada els hi entrega el llistat dels apartaments que han de fer aquell dia. I un cop a la finca assignada fan la neteja de l’habitatge i s’han de traslladar a les altres finques sinó coincideix que estan en el mateix edifici. Fins fa poc havien de dur la roba bruta d’un habitatge a l’altre fins que tornaven a les oficines, però ara hi ha una persona que se n’encarrega de fer-ho. Aquesta era una feina molt pesada perquè la roba bruta molla pesa molt. Habitualment cap a les 12 del migdia reben la visita d’alguns dels supervisors que controlen l’estat de la feina. Per la tarda, tornen a l’oficina per tornar les claus, el material i signar.

Els principals problemes laborals que identifica són els següents:

- Carrega de feina molt gran que és molt difícil de poder fer en el temps establert.
- Molta pressió i maltractament per part de l'encarregada del departament i de la responsable general, que sovint crida i amenaça a les treballadores, en ocasions fent servir insults racistes perquè acabin a temps la feina assignada.
- Distribució dels dies de vacances irregulars, perquè els canvien cada mes.
- Riscos de seguretat, perquè és molt habitual que els clients entrin a l'habitatge quan elles encara hi estan treballant. Afirmar que sovint s'ha trobat sola amb grups d'homes que li han fet comentaris de caràcter sexual i ha hagut de suportar situacions d'assetjament. També han de fer front a clients molestos perquè el pis encara no està llest i que en ocasions s'encaren amb elles.
- Pesos exagerats de materials que han de dur d'un habitatge a un altre, com sabons, productes de neteja, paper higiènic, que considera que haurien d'estar ja disponibles en trasters en els mateixos habitatges.

En relació a problemes de salut identifica els següents com els més habituals:

- Dolors d'esquena, lumbar, peus i canells, principalment. Assegura que és molt habitual prendre medicació pel dolor i relaxants musculars per poder aguantar la feina.
- Accidents, com caigudes o torçades de peu. La situació de risc és major per la càrrega de feina i el ritme que han de dur, i a més, habitualment treballen soles, de tal manera que en cas d'accident l'atenció per part d'altres persones és més complicat.
- Ansietat i estrès a conseqüència de les condicions en les que treballa, al que s'ha de sumar el maltractament per part de l'empresa. A conseqüència d'aquestes situacions són comuns els problemes per dormir i, en el seu cas en particular, les taques a la pell.

4.3.3. Bus turístic

a) Persones entrevistades

En aquest apartat s'ha entrevistat a 12 persones, 7 homes i 5 dones. 11 d'elles havien nascut a Espanya i 1 a Itàlia. 7 eren informadors a bord, 1 promotor de parada, 1 conductor, 1 assessor sindical i 2 càrrecs directius del Consorci Turisme de Barcelona. Dels 9 treballadors entrevistats, 5 treballaven a l'empresa de gestió pública, Barcelona Bus Turístic, 3 a l'empresa de gestió privada, Barcelona City Tours, i 1 havia treballat a totes dues, tot i que en el moment de l'entrevista estava vinculada a l'empresa de gestió privada. 4 persones entrevistades eren delegades sindicals i 1 era assessor sindical al comitè de totes dues empreses. Es pot veure detall de les persones entrevistades a l'annex 5.

b) Introducció

El servei d'autobús turístic a Barcelona depèn de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i funciona a través de dos operadors: **Barcelona Bus Turístic**, que és gestionat per Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), en aliança amb el Consorci de

Turisme de Barcelona, i **Barcelona City Tour**, gestionat en concessió a una Unió Temporal d'Empreses (UTE), formada per Julià Tours i Marfina SA, sota la marca comercial de Moventis.

A través de 5 línies, 3 operades pel BBT i 2 pel Barcelona City Bus, els seus usuaris poden recórrer els atractius turístics més reconeguts de Barcelona La flota d'autobusos és de 77 i 40 unitats respectivament¹⁶. Actualment el preu del bitllet per un dia és de 30 euros. El servei té una clara estacionalitat, amb una major afluència entre els mesos d'abril i octubre, amb clares puntes al juliol i l'agost¹⁷.

El **Barcelona Bus Turístic** (BBT) va ser creat l'any 1987 com a iniciativa de l'empresa TMB i el Patronat Municipal de Turisme, antecedent de l'actual consorci Turisme de Barcelona constituït l'any 1993. Inicialment el personal que s'encarregava de la gestió del bus turístic per part del Patronat Municipal de Turisme primer i del consorci Turisme de Barcelona després estava contractat directament per aquestes institucions. Però en la mesura que les necessitats de personal del servei van créixer, l'any 2000 Turisme de Barcelona va decidir externalitzar la seva gestió. Així ho explica un dels directius del consorci que n'ha estat al capdavant durant més anys:

Quan es veu que el Bus Turístic creix molt i desborda l'estructura del Turisme Barcelona, que és una empresa de promoció turística, no una empresa de gestió, perquè es veu que hi hauria més personal del bus turístic que de la resta del consorci, i provocava un desequilibri intern, perquè tampoc no estaven acostumats a gestionar grans volums de recursos humans. Aleshores es va decidir externalitzar per poder créixer. (151BT, comunicació personal).

El concurs es va realitzar l'any 2000. L'empresa que va guanyar aquesta licitació va ser Professional Staff Human Resources S.L, que va començar a operar l'any 2001. El segon concurs, que anava de 2005 a 2010, el va guanyar la mateixa empresa. A partir de 2011, el següent concurs el va guanyar Magma Cultura, empresa de gestió de serveis culturals, que va revalidar la gestió del servei l'any 2015, per fer-se càrrec del servei entre 2016 i 2019, que caldrà convocar un nou concurs. El personal d'atenció al públic vinculat al BBT a través d'aquesta licitació està vinculat al conveni d'oficines i despatxos. Segons directius del consorci Turisme de Barcelona, una de les particularitats d'aquesta gestió és que ells han marcat des d'un inici les condicions salarials que havien de percebre els treballadors del servei, i que progressivament a través de diferents clàusules socials han influït per millorar les condicions d'ocupació i treball.

Aquell concurs tenia una particularitat i és que ja es fixaven les condicions salarials dels treballadors que havien d'assumir aquell servei. Amb això

¹⁶ L'any 2016 TMB va iniciar un procés de renovació de la flota d'autobusos, amb la compra de 20 nou vehicles l'any 2016 i 8 més l'any 2017, segons consta a les memòries de gestió de TMB de l'any 2017. TMB (2018). *Informe de gestión de 2017. Julio 2018*. Barcelona: Transports Metropolitans de Barcelona, pàg. 215. Disponible a: https://www.tmb.cat/documents/20182/111197/Informe+anual+2017_es/a0c3e5ab-a991-4867-a25f-75e71e9955fd

¹⁷ Ajuntament de Barcelona (2017). *Estratègia de mobilitat turística de Barcelona. Novembre 2017*. Barcelona: Ajuntament de Barcelona. Disponible a: https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/memoria_emt.pdf

s'indicava a l'empresa que hauria de competir contra el seu marge, no contra el salari del treballador. A mesura que es van traient nous concursos les clàusules socials van millorant les condicions dels treballadors, i especialment els salaris. I per això les noves empreses que guanyen el concurs fan una aposta per millorar l'estabilitat dels treballadors. (151BT, comunicació personal).

La gestió del BBT per part de TMB és la d'una línia més i, per tant, es troba integrada dins la seva estructura de funcionament ordinari. Això implica que aporta els vehicles i conductors, que no estan contractats específicament per a aquesta línia, sinó que són assignats com podrien ser-ho a qualsevol altre, amb les mateixes condicions laborals, que són regulades per un conveni col·lectiu propi. Però també s'encarrega de la gestió operativa dels autobusos o els serveis de manteniment de forma centralitzada des de les cotxeres de TMB. La seva coordinació és realitzada des d'un Departament de Màrqueting i Serveis d'Oci que inclou, a més del BBT, el Funicular de Montjuïc, el Telefèric de Montjuïc, el Catalunya Bus Turístic, el Barcelona Night Tour Bus i el Tramvia Blau.

Per la seva banda, el **Barcelona City Tour** (BCT) és gestionat a través d'una Unió Temporal d'Empreses formada per Julià Tous i Marfina SA en concessió per part de l'Autoritat Metropolitana del Transport (AMT), de la qual en forma part l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Aquest servei es va iniciar durant l'any 2001, quan Julià Travel i el Grup Trapsa, per mitjà de la seva filial Pullmantur, va posar en marxa l'empresa Europabus. Aquest servei va començar a funcionar amb un permís turístic, però no com a una línia de transport regular. Aquest permís els permetia fer recorreguts amb els turistes, però segons la normativa no podien tenir parades establertes i tampoc es podia vendre el bitllet dins l'autobús. Degut en part a l'ambigüitat de la legislació vigent, el Barcelona City Tour però no acceptava aquestes restriccions i funcionava amb certes irregularitats. Això va provocar una sèrie de demandes judicials de l'Ajuntament de Barcelona en representació de TMB, qui va denunciar aquest nou servei per competència deslleial. Però la UTE de les empreses que gestionaven el Barcelona City Tours va guanyar els diferents judicis. La solució va arribar quan la Generalitat, durant el govern del president Pascual Maragall, quan després d'un dictamen del Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya de l'any 2006¹⁸, va treure un decret que regulava els busos turístics urbans per aclarir el conflicte existent¹⁹. En base a aquest decret, l'Entitat Metropolitana del Transport, ara l'Autoritat Metropolitana del Transport (AMT), va convocar un concurs públic per a la concessió de la prestació de servei de bus turístic a Barcelona. A finals de 2008 la concessió va ser atorgada a una UTE formada per Julià Travel, Marfina Bus i Trapsa. Poc temps després, quan Trapsa, entrà en concurs de creditors les altres dues empreses la van separar per no veure's arrossegades en la seva fallida. La concessió establia fonamentalment la quantitat d'autobusos que podia tenir i la seva freqüència de pas. Tots els treballadors del Barcelona Bus Turístic, conductors, guies a bord i venedors, a més del personal de manteniment i de gestió operativa, estan contractats per la mateixa empresa, i les seves

¹⁸ Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya (2006). *Dictamen 24.2006 sobre el Projecte de decret dels serveis de transport urbà de viatgers en autobús amb finalitat cultural i turística*. Barcelona: Generalitat de Catalunya - Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya. Disponible a: http://ctesc.gencat.cat/doc/doc_51654486_1.pdf

¹⁹ Decret 363/2006, de 3 d'octubre, dels serveis de transport urbà de viatgers en autobús amb finalitat cultural i turística. Disponible a: <https://dogc.vlex.es/vid/transport-urb-viatgers-autobus-finalitat-23615627>

condicions laborals queden regulades pel conveni de transport de viatgers per carretera de la província de Barcelona. La seva concessió, després de les pròrrogues concedides, acaba l'any 2019.

c) Estructura laboral

L'estructura laboral dels dos operadors és bastant semblant pel que fa a les grans funcions que requereix el funcionament d'un servei de bus turístic, però amb algunes diferències en certes posicions. Un dels factors que afecta de manera diferencial la seva operació és que mentre que en el BBT diverses empreses en la seva gestió, en el Barcelona City Tour tot el seu personal està integrat en la mateixa empresa.

En el cas de **Barcelona Bus Turístic** els seus treballadors són contractats, sota diferents condicions laborals, per diferents empreses:

- Els coordinadors són contractats tant per TMB com per l'empresa guanyadora del concurs d'externalització convocat per Turisme Barcelona, en aquests moments Magma Cultura.
- Els conductors, personal de manteniment, gestió operativa i màrqueting són contractats per TMB.
- Els informadors o guies a bord, venda parades i promotors per Magma Cultura.
- Els promotors estan contractats per una Empresa de Treball Temporal a través del Consorci Turisme de Barcelona.

Aquests treballadors tenen per sobre d'ells diferents comandaments de TMB i del consorci Turisme Barcelona. Actualment els treballadors externalitzats a través de Magma Cultura en el servei del BBT poden oscil·lar entre 170-180 persones en temporada alta i 100-120 en temporada baixa (151BT, comunicació personal).

Pel que fa a **Barcelona City Tours** tots els treballadors estan contractats per la mateixa empresa i la seva estructura laboral s'organitza de la manera següent: cap de tràfic; mecànics i empleats de tràfic ubicats a la cotxera; direcció comercial; coordinadors; inspectors; conductors; guies a bord; venedors-promotors i info-parades.

A partir de les entrevistes a diversos treballadors podem descriure les principals característiques en cadascuna de les posicions del treball de base en aquest tipus de servei, que hem organitzat en tres blocs: personal de carrer (venta parades, promotors i coordinador); guies a bord i conductors.

c.1. Personal a carrer

El personal de carrer està organitzat amb algunes diferències entre les dues empreses que operen el servei de bus turístic:

- **Coordinadors de parada**, que vigilen que tots els altres treballadors d'aquella parada vagin ben uniformats, que facin bé la feina i s'ocupen de resoldre qualsevol incidència.
- **Venedors o venta-parades**, dedicats a vendre tiquets a peu de carrer ubicats en parades on sol haver molta afluència de gent, de tal manera que quan l'autobús arribi els clients pugin pujar ràpid i no es produeixin endarreriments. Entre aquests, hi ha un petit grup, que es dedica a vendre tiquets fora de les parades, en

les proximitats de llocs d'afluència turística. A partir de l'any 2018 han passat a anomenar-se dinamitzadors de parada, assumint a més de la venda de tiquets tasques d'informació i gestió de les cues.

- **Informadors de parada**, que s'ocupen d'endregar les cues a les parades de més afluència de gent (com Park Güell, Sagrada Família, Plaça Catalunya), informar sobre el bus, promoure serveis, prestar atenció per alertar sobre possibles carteristes i captar clients.
- **Promotors**, que bàsicament es dediquen a repartir *flyers* i incentivar vendes, derivant els clients als punts de venda.

En el cas particular del **Barcelona City Tours** els venedors i promotors fan les mateixes funcions, i tenen també coordinadors de parada. A més, als estius existeix la figura d'info-parades, que actuen com a reforç dels promotors durant l'estiu, amb contracte fixe-discontinuo o en pràctiques. Les seves funcions són bàsicament evitar incidències a les cues i assegurar-se que no pugen a l'autobús bevent i menjant. Una de les responsabilitats dels venta parada és també tenir cura dels diners recollits i ingressar-los en acabar la jornada.

c.2. Guies a bord

La feina de les persones que treballen com a guies a bord es realitza dintre de l'autobús. Consisteix bàsicament en facilitar l'abordatge a l'autobús i cobrar o validar els tiquets; gestionar l'àudio amb les explicacions tractant de coordinar-ho amb els llocs que en aquell moment s'estan visitant; saber el número seients buits que hi ha en tot moment per saber les persones que poden entrar a la següent parada; brindar la informació requerida pels usuaris en relació sobretot horaris i localització d'atractius turístics; tenir cura del compliment de les normes establertes per part dels passatgers i, finalment, gestionar conflictes dins l'autobús. Un guia a bord explica com és el seu treball quotidià en el cas 1.

Cas 1. El treball d'un guia a bord

L'entrevistat 144BT té 38 i és d'origen italià. Va estudiar filologia anglesa i espanyola a Itàlia. Treballa com a guia a bord a una de les empreses proveïdores del servei de bus turístic des de l'any 2011, i és considerat un dels veterans en aquesta feina. Descriu de la següent forma la seva feina quotidiana:

Nuestras principales actividades son: comprobar que el cliente tenga billetes, el billete lleva un código QR y tenemos que escanearlo; también tenemos que cobrar los billetes, o sea, hay clientes que suben al bus y quieren comprar ahí el billete, pues tenemos que vendérselo, y ahí tenemos una pantalla táctil con la que podemos vender varios tipos de billetes; y finalmente, mientras estamos en ruta, ponemos el audio. Tenemos el audio en 15 idiomas. Se tiene que poner de forma manual porque, aunque hay una especie de ayuda que funciona con un GPS, pero no es muy lista que digamos, además con el tráfico y todo eso, hace que sea muy difícil de predecir. Tiene que haber alguien detrás para que lo ponga cuando toca, a su derecha bla, bla, bla, a su izquierda bla, bla, bla. Estás pendiente al principio, cuando no te sabes el audio de memoria, yo ahora mismo ni miro la pantalla porque ya sé perfectamente cuando hay que poner el qué, y mientras voy leyendo. Cada autobús tiene un horario y, en la

medida de lo posible, se tiene que cumplir, eso depende tanto del guía como del conductor. El conductor, evidentemente, hace su parte, pero también nosotros, porque cuando llegas a la parada el hecho de subir a la gente eso ya depende del guía básicamente, y los conductores aprecian los que pueden hacerlo bien y rápido. (144BT, comunicació personal)

Habitualment ha d'ajudar a nous guies a formar-se per fer aquesta feina, però segons explica el temps de formació és molt curt:

Cuando uno entra nuevo, solo te enseñan a usar la maquina esa de los billetes, que son mucho botones, pero es muy sencillo, te enseñan el tema de los vouchers y luego poner el audio. Es sencillo, pero son mil chorradas que hay que aprenderse. Pero bueno nos lo enseñamos el uno al otro porque realmente lo que es el training es que tengas a un nuevo parando 2 o 3 vueltas contigo y tú mismo le enseñas. Pero no pasa de los 2 días, y luego poner el audio. (144BT, comunicació personal)

Això el duu a valorar el tipus de requisits que en realitat calen per dur a terme aquesta feina:

Realmente no hay un perfil claro, cogen a todo mundo y si no funcionas te echan, si no vales, si la lías mucho, te echan. Yo entiendo que para hacer este trabajo no hace falta carrera ninguna, lo que sí hace falta son idiomas y modales, pero no veo que averigüen ni una cosa ni la otra. (144BT, comunicació personal)

En el cas del BBT, la seva jornada comença a les oficines que l'empresa té al centre de la ciutat, on recullen el canvi que necessitaran durant la jornada per a la venda dels bitllets i després de preparar el que necessiten per la jornada es dirigeixen a la parada que els hi correspon. Una de les responsabilitats dels guies a bord és la **gestió dels diners**, tant el canvi que han de dur com el que cobren.

Els **requisits per accedir a aquesta feina** són bàsicament tenir educació superior i dominar com a mínim el castellà i l'anglès, i es valoren el coneixement d'altres idiomes. Però els processos de formació específics per assumir la feina són molt bàsics, i en dos o tres dies és habituals que ja puguin dur-la a terme sols. Els **perfils** de la gent que hi treballa són diversos. En la mesura que el mercat laboral s'ha anat deteriorant, la feina de guia a bord, que anys enrere havia estat considerada com a una feina de temporada o provisional, realitzada sobretot per gent jove, s'ha anat convertint en un treball en la que els treballadors es queden més temps.

c.3. Conductors

Al **Barcelona Bus Turístic** els conductors són membres de la plantilla de TMB. No estan contractats específicament per a aquest servei, sinó que hi són assignats com a qualsevol altre línia. En el cas del **Barcelona City Tour** els conductors estan contractats per la mateixa empresa, igual que la resta de treballadors vinculats a aquest servei.

Les seves principals responsabilitats, a més de conduir el vehicle, consisteixen en seguir les rutes establertes, mantenir el temps assignats, parlar amb els inspectors en casos extraordinaris d'incidència, prendre decisions d'aturar-se o per desviar-se en determinades circumstàncies excepcionals, i gestionar els conflictes amb els usuaris (sovint causats per la pèrdua de bitllets o el fet de no poder menjar o beure dins del vehicle, com s'abordarà específicament més endavant).

d) Condicions d'ocupació

a) Personal a peu de carrer

Al **Barcelona Bus Turístic**, des de l'any 2014 la majoria de venda parades i informadors a bord estan contractats com a **fixes i fixes discontinus**, fent feina aproximadament entre els mesos de març a gener de cada any. La seva **retribució**, en el cas del BBT, es basa en un sou base relativament baix i la resta per comissió, de tal manera que pot ser molt variable en funció de les vendes realitzades. Tenen establert un sistema rotatiu d'assignació de parades perquè alguns són més concorregudes que altres. L'entrevistada 021BT explica que en certs moments havien pogut aconseguir bons sous:

Cobrábamos una comisión, es decir, teníamos un básico de un poco menos de 500 euros el primer año, que trabajaba 4 días a la semana, de 9 a 2, y de poco menos de 600 el segundo año, que trabajaba 6 días, y lo demás era comisión. Según donde estabas la comisión era diferente. En Plaza Cataluña de cada 1000 euros vendidos te llevabas 5, y en otras paradas, tipo Francesc Macià o Paseo de Gracia, de cada 1000 euros te llevabas 10, porque vendías menos. Lo que cobrabas a final de mes variaba mucho. El segundo año que trabajé ahí se vendió mucho, yo creo que fue un año récord de turistas, y hubo meses que llegué a cobrar 2000 euros, que era un montón, y meses que no llegaba a 1000. O sea, ese año gané mucho dinero, pero lo que sí es cierto es que nunca sabías lo que ibas a ganar porque dependía de la parada en que te pusieran y del tiempo. (021BT, comunicació personal).

En el cas dels promotors i venedors de parada de totes dues empreses el salari és fix, i en el cas del Barcelona City Tour a més reben comissions si venen altre tipus d'excursions que ofereix la mateixa empresa.

Al ser fija discontinua las pagas las prorratan a 8 meses, y me quedan 1.250 euros. El salario está muy bien, también es verdad que cuando hice la entrevista me exigían hablar como mínimo 3 idiomas, y yo creo que eso también se tiene que pagar, y también que estoy trabajando en la calle, haga sol, lluvia, frío. (036BT, comunicación personal).

b) Guies a bord

Actualment, per als **guies a bord** els tipus de contractes que predominen en els dos operadors del servei de bus turístic són els de **fixes i fixes discontinus**. Però ser contractat com a **fixe discontinu**, malgrat ser una millora en relació als contractes d'obra i servei, també suposa diversos problemes per als treballadors perquè implica

que una part de l'any han d'anar a l'atur, si tenen prou acumulat, o mirin de fer altres feines, encara que sigui en negre.

També hi ha certa estacionalitat en l'activitat, que ha servit a totes les empreses per fer ús d'una eina que els hi permet la llei, que és la contractació de fixes discontinus. Aquests treballadors tenen garantida certa estabilitat, però viuen amb el dubte de no saber mai quan s'inicia i quan finalitza l'activitat, i la incertesa també de no saber si es té dret a suficient prestació d'atur o que ho hagin de compaginar-ho amb alguna altra activitat o buscar-se la vida. (046BT, comunicació personal).

Tot i les millores aconseguides, al BBT **ha esdevingut habitual que els guies a bord no estiguin contractats a jornada completa**, sinó contractes a temps parcial amb el 35%, 45%, 64%, el 80% o el 90% de la jornada, segons els casos. Un dels motius pels quals l'empresa utilitza aquest recurs és el fet que aquest servei no és com un altre bus de línia, perquè al funcionar només de dia el seu horari és més reduït i dificulta poder organitzar dos torns de 8 hores.

Aquesta contractació a temps parcial, l'empresa la combina amb l'ús d'**hores complementàries**. Aquestes són, segons l'article 12 de l'Estatut dels Treballadors, hores que es fan de més a la jornada ordinària en contractes a temps parcial i que estan pactades per escrit entre el treballador i l'empresari. Són retribuïdes com a hores ordinàries, només es poden realitzar en contractes no inferiors a les 10 hores setmanals, i no poden superar com a màxim el 30% de les hores ordinàries del contracte, tot i que els convenis col·lectius es poden negociar variacions en aquest percentatge. Gràcies a la combinació entre jornades a temps parcial i hores complementàries, l'empresa pot ajustar les hores contractades als moments que més ho requereix, i no haver de pagar hores extres o tenir personal contractat sense que hi hagi suficient demanda. Això suposa per als treballadors que la seva jornada laboral variï permanentment en funció de les oscil·lacions en l'ocupació previstes per l'empresa, la qual cosa genera també un malestar considerable.

Jo tinc un contracte indefinit, al 80% de la jornada, més una fantàstica cosa que es van inventar amb la reforma laboral que són les hores complementàries. Tinc un 20% addicional que és com dir hores optatives, que les han disfressat sota el nom d'hores complementàries, que te les cotitzen però molt a la baixa, i al final de l'any si tu ho comptes és com si haguessis treballat a jornada completa o més. (028BT, comunicació personal)

A aquestes variacions se li afegeix el fet de tenir una **distribució irregular dels horaris de la jornada de treball**, regulada en el seu mateix contracte.

En el nostre contracte hi ha una clàusula que parla sobre distribució irregular de la jornada. I per això no pots dir que sempre entro a les 2 de la tarda o sempre entro a les 12, no, un dia entres a les 12, un dia entres a la 1, un altre a les 2:25, un altre a les 3:35, perquè també és un servei que va per torns, va esglaonat i cada bus té la seva freqüència. S'acullen a la distribució irregular de la jornada i amb això fan el que volen. (028BT, comunicació personal)

Pel que fa al **calendari laboral**, les guies a bord del BBT tenen una planificació mensual des de l'any 2017, gràcies a les negociacions i gestions realitzades pel comitè d'empresa. Abans només tenien un horari setmanal i no sabien quins dies descansarien amb anticipació. Actualment, el dia 25 de cada mes rebre un calendari laboral per a tot el mes següent.

En el **Barcelona City Tour**, a diferència del que passava al BBT, **les jornades són a temps complet i al llarg de l'any es realitzen diferents torns de forma rotatòria**. De forma anual els treballadors disposen d'un quadrant que indica dies que es treballen i si es fa torn de matí, de tarda o partit, organitzats de forma rotatòria, i dies de descans, que poden ser un o dos, i dies festius, que igualment es treballen. Al seu torn, aquest tipus d'horaris i torns **difficulta la conciliació amb la vida personal** de les persones que fan aquesta feina.

El horario es rotativo. Hay 3 tipos de turnos, que vas a tener sí o sí, siempre te van a tocar. Hay turno en la mañana, turno de tarde y turno partido. Por ejemplo, yo hoy estoy haciendo el turno partido, que quiere decir que haces mañana y tarde, con 1 hora para comer. Y cuando el turno es de mañana o de tarde haces toda la jornada de corrido. También te pueden tocar mañanas muy cortas, de 5 horas, hasta mañanas muy largas, que empiezas a las 9 y terminas a las 4 y media. Las tardes en cambio son fijas, puede varias la hora que entras, pero lo que dura es lo misma, porque son de tres vueltas, y dependiendo en qué línea estás pueden ser 7 horas o 6 y media. Pero al final hacemos jornada completa, pero al ser todo rotativo, cuando tú haces un turno corto luego se compensa con el largo. Cada mes tenemos 5 de algo: 5 tardes, 5 mañanas, 5 turnos partidos (144BT, comunicación personal)

Pel que fa a les **retribucions**, el salari base es complementa amb una sèrie de plusos que fa que a final de mes els seus ingressos augmentin, però això no deixa de causar malestar entre la plantilla de treballadors. En el cas de BBT el preu hora que cobren és de 9,32 euros bruts i entre 10 i 11 euros si és hora complementària. Una de les guies a bord entrevistades, 085BT, explica que el seu salari s'estructura de les següent manera: un salari base de 12 pagues prorratejades en base al conveni d'oficines i despatxos; un augment del 3% sobre el salari base del conveni; un sistema de remuneració variable (SIREVA) que trimestralment cobra el treballador en funció de la puntualitat i no equivocar-se amb el canvi als "vouchers" i és puntual; plus de diumenges i festius; plus d'idiomes, per treballadors amb jornades a temps complet pot arribar als 70 euros mensuals; un plus per formació de 7 euros per aquells que formen a personal nou; un plus per doblatge, que és quan es fa torn de matí i de tarda el mateix dia, que suposa treballar 12 hores, i que si són avisats amb antelació és de 7 euros, i que si se'ls avisa amb menys de 5 dies són de 14 euros.

En el cas del **Barcelona City Tours** els comentaris dels treballadors sobre els seus salaris són molt semblants als de l'altre operador. En el seu cas, a més dels plusos, també tenen la possibilitat de cobrar comissions per venda d'excursions.

El salario base es de 900 euros, pero luego cobras dietas y un quebrante por manejar dinero y también las horas extras. Siempre trabajamos más horas. De hecho, es por eso que no ganamos tampoco mal, porque no hay ningún mes que no hagas horas extras. Y todas son pagadas. Además, tenemos tres pagas

prorrataadas. Entonces al final el salario bruto puede ser como de 1.500 euros. Y también cobramos comisiones por excursiones. Si vendes un pack que vale 80 o 90 euros, pues tú te llevas 2 o 3 euros de comisión. (021BT, comunicació personal).

c) Conductors

En el cas del **BBT**, els seus conductors estan integrats dins la plantilla de **TMB**, i les seves condicions d'ocupació venen regulades per un conveni col·lectiu propi, que segons testimonis resulten més favorables que les condicions que tenen la resta de treballadors del BBT, així com de l'altre operador. En especial es poden destacar condicions salarials, primers per objectius, sistema de plusos, descansos durant la jornada o beneficis socials²⁰.

Pel que fa als conductors del **BCT**, com la resta de la plantilla, les seves condicions venen regulades pel **conveni del sector del transport de viatgers de la província de Barcelona**, sobre el que ha pactat algunes millores salarials internes en forma de dietes. Els **salaris**, que poden tenir oscil·lacions segons l'època de l'any i la quantitat d'hores finalment realitzades, són valorats positivament, encara que no són tant elevats com els dels conductors de TMB. Com en el cas dels guies a bord, els conductors disposen un calendari anual i el seu treball s'organitza en torns de matí, tarda i jornades de tot el dia.

Una de les grans preocupacions del conductors és poder complir amb els horaris assignats que múltiples circumstàncies poden alterar.

Llevo un timing del horario, por las paradas por donde yo voy pasando y a las horas que voy pasando. Pero a veces se complica mucho por circulación, por los cortes, se complica por circunstancias que pueden ser ajenas al servicio, un cliente que se ponga indispuerto, un accidente de tráfico, por muchos motivos. Y eso te obliga a que luego tengas que pisar para recuperar tiempo, con lo cual se agrava que puedas tener un accidente. La circulación en Barcelona se convierte en un estrés diario, y no solo eso, también la climatología, y las horas de conducir. (070BT, comunicació personal).

e) Relacions laborals

El marc de relacions laborals en tots dos operadors del servei de bus turístic, parteix de l'existència de comitè d'empresa tant al Barcelona City Tour com al BBT, dividit en el comitè que representa al conjunt de la plantilla de TMB, on s'inclouen els conductors assignats al bus turístic, com el personal del servei de venda de tiquets i informació del BBT en l'empresa subcontractada per la seva gestió per part del consorci Turisme de Barcelona. En tots dos casos existeix vida sindical i els conflictes laborals i la seva negociació s'estableix a través dels Comitès d'empresa.

Dos dels elements centrals que han marcat l'activitat sindical en els darrers anys han estat la preocupació per reduir els mecanismes de flexibilització imposats per l'empresa,

²⁰ Conveni col·lectiu de treball de l'empresa Transports de Barcelona, SA, per als anys 2015-2019. Disponible a: <https://www.tmb.cat/documents/20182/295964/Conveni+col.lectiu+TB+2015-2019.pdf/12671a97-5d80-4e66-99dc-c6d646f72925>

que ha tractat de fer front a les oscil·lacions en la demanda per aquesta via, i la millora en les condicions de treball, amb especial preocupació per diferents aspectes relacionats amb la salut laboral.

Des de la perspectiva del consorci Turisme Barcelona aquesta estratègia de flexibilització és inevitable donades les característiques del servei, marcat per unes grans fluctuacions en la demanda. Així ho explica un dels seus directius:

O adaptes els horaris del treballador al servei o acaba sent una ruïna. Perquè sinó tu pots tenir treballadors en horari sense bus, i això no té sentit. Aquest no és un servei regular que l'empresa pugui controlar, como el recorregut d'un servei escolar, i en qualsevol moment has de posar més busos. Si de cop t'arriba un creuer o tens qualsevol esdeveniment amb tantíssima gent has de posar més busos, perquè sinó els has perdut. I per això l'empresa ha d'aplicar flexibilitat horària als seus treballadors, perquè sinó els tindria en nòmina sense treballar. Això significaria "que pague el pueblo", i aquí s'intenta que no hagi de pagar el poble. Això a més permet també tenir més personal, perquè si tu aquí dius màxima rigidesa, els que tens els tindràs molt contents, però quan necessitis algú més diràs que no, que es perdin els clients. La flexibilitat és el que permet que treballi molta més gent. (151BT, comunicació personal).

f). Problemes en les condicions d'ocupació i treball

Els principals problemes en les condicions d'ocupació i treball identificats a partir de les entrevistes amb els treballadors dels dos operadors de bus turístic i sobre els que manifesten major preocupació són els següents:

- a) Afectacions en la salut, i en especial qüestions relacionades amb condicions ergonòmiques dels busos, el treball a peu de carrer, l'estrès tèrmic i accidents.
- b) La falta d'adequació del lloc treball o impediments per a la satisfacció de necessitats bàsiques, com poder anar al lavabo o menjar durant la jornada laboral.
- c) Factors de risc psicosocials degut a situacions de tensió i conflicte amb els passatgers, empresa i entorn, que dificulten el treball quotidià.

Els principals **problemes de salut** de les **persones que treballen a peu de carrer** tenen a veure amb el fet d'estar treballant a l'aire lliure tot el dia, sota condicions ambientals que en alguns moments poden ser especialment dures, el que a l'estiu pot suposar cremades o cops de calor, i a l'hivern passar molt fred, així com les dificultats que l'empresa adequi normativa i faci actuacions que millorin les seves condicions de treball i evitar riscos laborals. També s'identifica el risc d'exposició a contaminació atmosfèrica per estar ubicats en llocs especialment concorreguts pels vehicles.

Estar d'informador de parada que vol dir estar 6, 7, 8 hores de peu al carrer sense seure, amb el sol, amb la pluja, o sigui, amb totes les inclemències del temps i amb tota la gent que hi ha al carrer, organitzant cues i resolent problemes. (028BT, comunicació personal)

A més a més, el **ritme de treball** en temporada alta és caracteritzat pels treballadors com a molt intens, que els impedeix disposar de temps per descansar o poder anar al bany.

Pel que fa als **guies a bord** els principals problemes de salut tenen a veure amb les seves condicions de treball dins de l'autobús. N'assenyalen principalment les següents: cops i caigudes a conseqüència que el vehicle està en moviment i en ocasions, quan plou, amb els terres mullats; exposició a baixes temperatures i cops de vent i també elevades temperatures, a conseqüència de l'estat dels vehicles; i problemes d'esquena per les males condicions ergonòmiques dels seients. Així ho descriu l'entrevistada 021BT en el cas 2.

Cas 2. Un guia a bord alerta dels problemes de salut que pateixen

L'entrevistada 021BT té 34 anys i és nascuda a La Coruña. Va arribar a Barcelona l'any 2012 per estudiar un màster en mediació i gestió de conflictes. L'any 2012 va començar a treballar al Barcelona Bus Turístic com a venda parada amb un contracte d'obra i servei mitja jornada. Només va treballar dues temporades. Des de l'any 2014 treballa com a guia a bord al Barcelona City Tour amb un contracte com a fixe discontinua a jornada completa. Preguntada per les principals afectacions en la salut que poden patir les guies a bord responia el següent:

Los guías tenemos que andar en mucho movimiento. Hay veces que te golpeas o te caes subiendo o bajando las escaleras. Pero lo peor es el calor y el frío. El aire acondicionado funciona muy mal o no funciona. Los autobuses más nuevos por lo general funcionan, pero los viejos no, y no enfrían o enfrían mucho. Cuando hace mucho calor es horrible y a veces nos sentimos mareados. Y en invierno se pasa mucho frío. Tenemos la parca de la empresa que, aunque es muy incómoda, porque es muy pesada, sí que abriga. Y también tenemos guardadas unas mantas. En la mayor parte de buses el aire se sale por la escalera, entonces nosotros nos morimos de frío. Los conductores, como van ahí delante les va un poco mejor. A veces lo que hacemos por la tarde, que ya no hay casi turistas, es cerrar la escalera. No se puede, pero lo hacemos para no pasar frío. Y luego, cuando llueve los buses se encharcan mucho y acaba cayendo el agua a cascadas por las escaleras. Ese día es un cuadro para los clientes y para ti. También tenemos problemas por estar sentados todo el día. Los guías supuestamente tenemos que estar sentados, hasta cuando por un tema vayamos con los clientes, en los asientos, depende mucho de los buses, y para nosotros en general hay asientos que son muy duros, sí que ni ninguno tiene amortiguación ni nada y son muchas horas, yo la verdad que yo en concreto no me puedo quejar por la espalda, pero sí que muchas de las bajas vienen por ahí y por resfriados y cosas en invierno. (021BT, comunicació personal).

Una de les queixes més freqüents dels guies a bord és la **difficultat que tenen per poder anar al bany** durant la jornada laboral. Aquest impediment està motivat en part pel fet que els temps de les rutes són justos i si hi ha molt tràfic o qualsevol incident, anar al lavabo pot suposar endarreriments. Per altra banda, la disponibilitat de lavabos no sempre és la que els treballadors consideren necessària. Fins temps recents els guies a bord del BBT no podien accedir als lavabos instal·lats per TMB, i depenien que el

conductor els hi deixés la seva targeta o que els permetessin entrar en qualsevol establiment ubicats en la ruta. Arran d'una denúncia l'any 2015 a la Inspecció de Treball també es van donar targetes als guies a bord. Malgrat haver aconseguit targetes per poder accedir-hi el problema no acaba d'estar resolt, perquè no hi ha suficients lavabos instal·lats, i la qüestió segueix sent font de malestar.

El lavabo és una altra de les coses que ara, més o menys, ho tenim lligat, però fins fa poc era greu. Fins fa poc depeníem única i exclusivament dels lavabos que hi havia als bars i d'una targeta de les cabines de TMB que te les deixava el conductor, però que era una lluita. Es a dir, que havies de demanar permís per anar al lavabo. I hi ha gent que no ha pogut anar al lavabo perquè el conductor no li ha volgut deixar la targeta. Ara hem aconseguit que els informadors tinguéssim tots una targeta, després de molts anys. Són lavabos que estan a les terminals de TMB i a altres busos. No és que estiguin en gaires bones condicions, però al menys tens un lavabo. Però abans depenies d'una targeta que tu no tenies, i si anem tard, no vas al lavabo per que no et deixo la targeta i havies de fer el que deia el senyor que anava al volant. (028BT, comunicació personal).

Un problema semblant és de la **falta de temps i espais per poder menjar durant la jornada laboral**.

Pel que fa als **conductors**, les queixes són menors en relació a les seves condicions de treball i com poden afectar la seva salut. Aquestes queixes s'expressen més entre els conductors del Barcelona City Tour que en els de BBT, la qual cosa podria explicar-se perquè els seus conductors estan integrats en la plantilla de TMB, on gràcies a una major fortalesa de l'organització sindical s'han pogut aconseguir millores en les condicions d'ocupació, les condicions de treball i les relacions laborals, que deriven en una menor incidència de problemes de salut laboral. La principal preocupació en termes de salut laboral és l'estrès generat per la feina. Un dels causants d'aquest estrès és sobretot la pressió pel compliment dels temps assignats per recorregut. A això se li afegeix les dificultats de mobilitat dins la ciutat.

Les **situacions de tensió o conflicte amb els turistes** és una altra de les preocupacions del personal dels busos turístics. Els treballadors ho identifiquen com a causa d'un increment de l'estrès i malestar amb el que han d'afrontar el seu treball quotidianament.

Un dels primers problemes assenyalats que contribueix al malestar dels usuaris i que repercuteix en el personal que els atén és les condicions en les que es troben alguns vehicles en els quals, per exemple, l'aire acondicionat no funciona, que a l'estiu és un problema; que hi ha goteres i filtracions d'aigua que fa que part dels autobusos que no es poden fer servir o que el terra estigui totalment moll, la qual cosa a l'hivern genera moltes molèsties; que el sistema d'audioguia no funcioni correctament, amb la qual cosa els turistes no rebin les informacions correctament; o que el servei de wifi no estigui operatiu.

Alguns treballadors també es queixen que malgrat fer avisos pels canals corresponents el manteniment dels vehicles no és prou eficaç i alguns problemes, que acaben causant situacions de malestar o tensió amb els clients, es poden acabar perllongant en el temps.

Cada dia hem de fer una enquesta per veure les incidències que puguin haver en el servei. El que passa amb això és que clar, si jo poso que en aquest no van dos seients de l'audio guia, encara rai, però si no van 10, i si ho poso al full de ruta, que és un full que tenen els conductors, on nosaltres també anotem les incidències, i ho poso i al cap d'una setmana agafo aquell mateix bus i tot està igual, doncs mira. (027BT, comunicació personal)

Però les principals causes que deriven en tensió manifesta i alguns conflictes oberts entre turistes i els treballadors del servei de bus turístic, que en alguns casos pot arribar a faltes de respecte i fins i tot intents d'agressió, tenen a veure amb els punts següents: la insatisfacció dels clients pel temps d'espera real per poder pujar a l'autobús a les parades; la gestió de les cues; la necessitat que té l'autobús de mantenir uns horaris i no poder esperar-se més temps del compte a la parada; l'obligatorietat en el compliment de certes normes dins de l'autobús, com anar sempre assegut o baixar per les escales del darrera; la pèrdua del bitllet. Aquest tipus de situacions genera que especialment personal de terra i guies a bord experimentin de forma habitual situacions de molt estrès i angoua.

El Barcelona Bus turístic és un servei massificat, a dia d'avui no, per les circumstàncies que hi ha, però els darrers tres estius sí que ho ha estat. Si tu cobres un bitllet car i li dius que el portaràs als llocs més xulos de Barcelona, però després, a la primera parada que es baixen quan volen tornar a pujar ja no poden, ja no ho veuen, i si després han de fer cues esperant, en alguns casos mitja hora o més, perquè està molt massificat. Aleshores, és clar, tu ets la cara visible i evidentment no tens la culpa que hi hagi tanta gent, però tu estàs allà donant la cara i la persona està empenyada, «I want my money back», és la frase, vull els meus diners, perquè m'heu enganyat. (028BT, comunicació personal)

La forma de gestió i resolució dels conflictes pot suposar també una nova font de malestar i tensió. Aquí entra en joc tant els protocols establerts per l'empresa com la interacció i entesa entre el guia a bord i el conductor sobre com interpretar la normativa i com actuar davant determinades situacions. També és freqüent que hi hagi posicions contraposades entre guies a bord i conductors, que són els que tenen la darrera responsabilitat sobre el vehicle i el que pugui passar en ell, i que per això poden tendir a interpretar de manera més rigorosa la normativa existent.

5.7. Desvalorització del treball i insatisfacció professional

Un dels problemes que identifiquen els treballadors del servei del bus turístic és la **insatisfacció** amb la que és viscuda aquesta feina. Entre les causes que es poden associar a percepció d'insatisfacció per part del personal a peu de terra i guies a bord és la **monotonia i falta de realització en el treball, la manca de possibilitats de creixement professional i l'absència d'autonomia amb la que és organitzada la seva feina**, en particular per part de guies a bord, que sovint contrasta amb l'elevada qualificació professional de moltes de les persones que la duen a terme.

No es un trabajo que a la mayoría de gente que trabajamos ahí nos realice en algo, es muy cómodo, pero no tienes ninguna capacidad de decidir nada, por cualquier cosa te dicen: «no, no te pago para pensar». Para cualquier cosa hay

que pedir autorización, lo cual es muy cómodo, porque nunca es responsabilidad tuya, pero al mismo tiempo es muy frustrante. (021BT, comunicació personal)

Les **possibilitats d'ascens professional** per al personal de terra i guies a bord són també molt limitades, com a molt poden aspirar a la feina de coordinació, però no té major recorregut, i les places de coordinació són limitades. A més, un dels guies entrevistats considera que la política de l'empresa és evitar pujar al nivell de coordinació als treballadors que porten més temps a l'empresa, perquè això podria suposar que haguessin fet masses lligams amb la resta de la plantilla. Això suposa que passat un cert temps, les perspectives d'ascens professional siguin pràcticament nul·les.

Però donades les condicions del mercat laboral, també hi ha altres treballadores que valoren positivament la seva situació actual.

Yo no considero que tenga un trabajo precario. Tiene el problema de tener que estar tanto tiempo en la calle, o no tener áreas habilitadas para poder refrescarnos. Pero yo hago lo que me da la gana, y mientras haga mi trabajo mis jefes no me dicen nada, la verdad. Entonces para mí no es un trabajo precario. Por lo general el trabajo en el turismo y la hostelería es precario, está mal valorado, horarios malísimos, trabajas muchísimas horas, te hacen un contrato de 20, estás 40, eso es lo más habitual, pero yo aquí no estoy mal, llevo más de 3 años y mi idea es seguir. No es que sea el trabajo de mi vida, pero las condiciones son buenas comparadas con otros sitios, no digo que sean buenas en sí, pero después de haber trabajado tantos años en turismo aquí estoy bien, notas que te valoran, te dan opción a opinar, si tienes un problema te escuchan, y luego las cosas que te suelen imponer que considero que son injustas las hago los dos primeros días y al tercer día las dejo de hacer y no me dicen nada, mientras que ellos vean que yo haga mi trabajo me dejan libertad. (036BT, comunicació personal).

4.3.4. Guiatge turístic

a) Persones entrevistades

En aquest apartat es van entrevistar 21 persones, 11 dones i 10 homes. D'aquestes, 16 havien nascut a Espanya, 2 a Itàlia, 1 a Irlanda, 1 a Argentina i 1 a Polònia. 17 estaven o havien estat donats d'alta com a autònoms i 5 exercien funcions gerencial. 11 eren guies turístics habilitats. 4 era directives en associacions professionals de guies turístics i cap persona entrevistada estava afiliada a cap sindicat.

b) Introducció

En el món del guiatge hi ha dues figures clau: el guia correu i el guia local. El primer, conegut en anglès com a *tour guide*, és aquell que viatja amb el grup, l'acompanya, s'encarrega de feines logístiques, i fa algunes explicacions. No necessita cap tipus d'habilitació per exercir aquesta feina. Per altra banda, el guia local és aquell que explica un lloc concret en profunditat. Normalment són persones arrelades al lloc on exerceixen la professió: fa anys que hi viuen i en coneixen no només els atractius

turístics, sinó també els costums, vida local, folklore, entre d'altres. En alguns casos aquest guia pot estar desplaçat en un altre país que no és el seu lloc de residència habitual i temporalment va rebent grups. Aquesta ha estat una sortida professional per alguna gent de Barcelona que treballa en turisme.

En aquest informe centrarem la nostra atenció en el guia local que duu a terme la seva feina a Barcelona, o que rep els turistes a la mateixa ciutat i es desplaça amb ells per fer alguna visita arreu de Catalunya i torna durant el mateix dia. En els darrers anys la figura del guia local s'ha desdibuixat a causa de la multiplicació de formes de mostrar i participar turísticament d'un indret determinat associat al fort creixement que s'ha produït en destinacions urbanes. El cas de Barcelona, on aquesta dinàmica d'intensificació turística ha estat molt aguda, mostra amb claredat aquesta pluralitat de formes d'organitzar el treball de guia. D'aquesta manera es poden diferenciar, com a mínim, quatre grans tipus de guiatge:

- a) **Visites guiades dins Barcelona.** Impliquen la realització d'un recorregut que acostuma a tenir una duració de 2 a 3 hores en alguns casos i de 4 a 5 en altres, i poden realitzar-se en la via pública o incloure Béns Culturals d'Interès Nacional (BCIN)²¹ i museus.
- b) **Visites dins monuments declarats com a Béns Culturals d'Interès Nacional (BCIN) i museus.** Inclouen la informació i realització d'activitats culturals en recintes amb determinades característiques. Aquesta feina la poden realitzar guies habilitats que estan autoritzats per llei a fer aquesta feina, i el personal contractat pels mateixos museus i monuments, que no requereixen habilitació²².
- c) **Visites guiades per Catalunya.** Suposen el desplaçament amb vehicle, autocars o furgonetes, segons el número del grup, que tenen com a punt de sortida i arribada la ciutat de Barcelona, i que poden ser de mig dia o dia sencer. En alguns casos el guia pot fer també de conductor.
- d) **Activitats o experiències.** Contempla la realització d'algun tipus d'acció o oferta d'aprenentatge que es pot dur a terme en la via pública o en espais privats, en el que la persona responsable comparteix el seu coneixement a través de l'experimentació en primera persona per part del turista.

Els guies poden ser contractats a través d'agències de viatges receptives o altres tipus d'empreses, i fins i tot per centres cívics o escoles, majoritàriament com a autònoms, o bé directament per part de turistes. En alguns casos també poden intervenir-hi algunes formes de mediació informal, com és el cas de conserges d'hotel de certa categoria que acostumen a recomanar certs guies a canvi d'una comissió. En els darrers anys han aparegut noves formes de guiatge vinculades als *free tours* i les plataformes d'intermediació d'experiències.

²¹ Segons la Llei 9/1993, de 30 de setembre, del Patrimoni Cultural Català, els béns immobles declarats béns culturals d'interès nacional, que han d'ésser declarats pel Govern de la Generalitat de Catalunya, es classifiquen en: monument històric, conjunt històric, jardí històric, lloc històric, zona d'interès etnològic, zona arqueològica i zona paleontològica.

²² D'aquest col·lectiu, en conjunt amb altres membres del personal que treballa en aquest tipus d'equipament ens n'ocupen específicament a l'apartat 7 d'aquest informe.

La quantitat de guies que actualment estan treballant a Barcelona és desconegut perquè no hi ha registres que ho permetin saber. Els no habilitats no estan registrats enlloc i els que estan habilitats per la Generalitat de Catalunya no necessàriament treballen a Barcelona i no tenen tampoc perquè estar actius.

c) Marc regulatori

Segons la **Llei de Turisme de Catalunya** de 2002²³ existeix la figura del guia local de via pública, que no requereix de cap tipus d'habilitació, i la del guia local a l'interior de monuments declarats com a Béns Culturals d'Interès Nacionals (BCIN) i de museus inscrits al registre de Museus de Catalunya, que requereix una habilitació com a Guia de Turisme de Catalunya depenent del Departament de Turisme de la Conselleria d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya. La mateixa llei estableix que només poden entrar a BCIN i museus i fer explicacions, el professorat amb els seus alumnes, el personal que treballa en un determinat recinte i amb guies habilitats.

El procés de desregulació que va suposar la **Directiva sobre serveis en el mercat intern** del Parlament Europeu i del Consell de la Unió Europea, també coneguda com a Directiva de Serveis o **Directiva Bolkestein**, que pretenia afavorir la llibertat d'establiment i lliure circulació de serveis entre els Estats membres de la Unió Europea, ha tingut un efecte directe en els processos d'habilitació dels guies turístics tant a Catalunya com la resta d'Espanya. La proposta va ser presentada per la Comissió Europea el mes de febrer de 2004, va ser aprovada el novembre de 2006 i va entrar en vigència el 28 de desembre de 2009 (Directiva 123/2006/CE)²⁴. Un dels arguments que inspirava aquesta directiva era que algunes activitats es veien sotmeses a diverses restriccions, que en el cas dels guies suposava una habilitació exclusiva i excloent a cada comunitat autònoma, que implicava l'acreditació de coneixements i competències específiques en cadascuna d'elles (Bermejo & Escartín, 2010). Això va donar lloc a un procés d'adaptació, encara inacabat específicament en el cas de Catalunya, de la normativa a cada comunitat autònoma.

En conseqüència, l'any 2012 va ser el darrer cop que es van convocar exàmens per a l'habilitació de guies de turisme. Al portal Web de la Direcció de Turisme del Departament d'Empresa i Coneixement consta la següent explicació:

La normativa europea ens obliga a una revisió de la nostra normativa interna. Com a conseqüència d'aquesta adaptació, que ens ha de portar a treballar sota el sistema de qualitat turística dels serveis, no es convocaran més proves per a l'habilitació de guies de turisme de Catalunya. (Generalitat de Catalunya, Canal Empresa²⁵)

Una de les distorsions que ha provocat aquesta falta de convocatòries és que moltes persones que volien treballar com a guies a Catalunya tractessin de fer el procés d'habilitació a altres comunitats autònomes, segons les normes específiques establertes

²³ El text consolidat de la Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya disponible aquí: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=288384

²⁴ Disponible a: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:376:0036:0068:es:PDF>

²⁵ Disponible a: <https://canalempresa.gencat.cat/ca/integraciodepartamentaltramit/tramit/PerTemes/Habilitacio-com-a-guia-de-turisme-de-Catalunya> [Darrera consulta: 09/10/2018]

en cada cas, i que després superessin un procés d'acreditació. Segons la informació aportada per diferents guies en aquests darrers anys s'han incorporat persones que s'havien examinat a Canàries o Menorca, entre altres indrets. Això ha implicat que els guies que s'han pogut habilitar en els darrers anys i que actualment poden estar treballant a Barcelona no han fet una formació específica sobre Catalunya.

La dificultat per habilitar nous guies amb coneixement dels idiomes dels nous mercats turístics que guanyen pes a Barcelona, especialment provinents de països asiàtics i de Rússia, ha fet que proliferés la figura del anomenat “**silent guide**”. Aquest és un guia habilitat que facilita l'entrada a un grup de turistes a museus o monuments declarats com a Béns Culturals d'Interès Nacional, però que no realitza explicacions al grup, ja que com a molt dóna suport en tasques logístiques com és el cas de l'adquisició d'entrades.

Tú eres la que contacta con el chofer, le dices: «aquí vamos a estar tanto tiempo». O tienes que llamar para decirle: «oye, bajamos en 10 minutos», para que cuando tú llegues ya esté todo listo. Además nosotras trabajamos con el público japonés, y los japoneses se despistan en seguida, de repente se quedan atrás y ya no reconocen a nadie, y tienes que estar pendiente de no dejar a nadie atrás y de que todo fluya un poquito. O si se les pierde una maleta hay que llamar a las compañías aéreas, entonces tú eres la que te encargas de solucionar estos problemas, porque siempre hay algo. Tienes que ir un poco pendiente de esas cosas para que la persona que va guiando se dedique solamente a guiar. A los contenidos. (022GT, comunicació personal)

A través del cas 1 d'una guia que treballa com a **silent guide** per al mercat asiàtic es pot entendre millor com funciona aquesta figura.

Cas 1. Una guia turística que fa de “silent guide”

L'entrevistada 023GT té 49 anys i és nascuda a Barcelona. De jove va estudiar dret i va exercir com advocada, fins que, segons explica, va descobrir que no li agradava. Aleshores va tenir treballs molt diversos fins que es va plantejar tornar a estudiar, i va decidir tornar a la Universitat per fer Història de l'Art. Just en acabar la carrera, a l'any 2012, la Generalitat de Catalunya va convocar els exàmens oficials per a l'habilitació de guia turística. Un cop aprovada l'habilitació ha treballat com a autònoma fent de guia. La seva inserció laboral però no ha resultat tant senzilla com imaginava, i des de ben aviat va començar a treballar com a “silent guide” per a una agència japonesa. A partir d'aquí, ha establert relació amb altres agències que la contacten. Segons ella la feina com a “silent guide” consisteix en el següent:

Hay una persona que habla un idioma, y que normalmente se dedica a hacer visitas guiadas, pero necesita del guía oficial habilitado para visitar determinados monumentos, como la Sagrada Familia o el Museo Picasso, y entonces es cuando llaman al guía oficial, y el guía oficial simplemente tiene que estar presente. El silent guide es un guía que está presente, pero tienes que estar en segundo plano, el protagonismo lo tiene siempre la persona que está hablando, y en ningún momento le quitas el protagonismo a esa persona, pero estas ahí. O a veces está explicando algo y le hacen una pregunta y no la sabe,

entonces estas tú ahí, con tu bagaje de guía, y das información, o a veces te pregunta cosas como cuántos habitantes tiene Barcelona. También te preguntan por temas de horarios, «¿hasta qué hora está abierto el Museo Picasso?». Y muchas veces también me ocupo de las entradas. Tienes que controlar que las entradas sean correctas, y en algún caso las compro con antelación. Ellos me dicen el programa y yo me ocupo de comprar las entradas. Y cuando van por la calle yo voy muy pendiente de que nadie se acerque para robar un bolso, o si vas con un autocar voy pendiente por si el chofer no conoce muy bien Barcelona, le vas guiando, estas un poco pendiente de lo que es la logística alrededor del grupo. (023GT, comunicació personal).

Les tarifes que es cobren per fer de “silent guide” són variables. Cada agència estableix els seus preus a les persones que fan de guies, que són contractades com a autònoms, i acostumen a ser significativament inferiors als dels serveis convencionals. Per als guies que treballen sota aquesta figura, el principal avantatge és que els hi proporcionen molta feina durant tot l’any, i això compensa els preus inferiors.

Normalmente hay un 20% de descuento sobre tu tarifa por ser silence guide, pero no hay una tarifa unificada, cada uno tiene sus tarifas. Cada empresa tiene su tarifa, y tú lo aceptas o no lo aceptas. Es verdad que te pagan menos, pero tienes continuidad. Yo, con la que trabajo es con japoneses, la tarifa quizás es un poco más baja, pero sé que todos los meses del año tengo servicios. Otras pagan mejor, me pagan más, pero me llaman solo cuando tienen un apuro o no me llaman tanto, entonces tú vas jugando un poco con qué puedo coger este mes, que no puedo coger, y vas jugando un poco. Hay empresas que tiran más para abajo, otras que suben más, yo sé de dos o tres empresas que trabajan con japoneses y todas tienen tarifas diferentes. (023GT, comunicació personal).

Segons alguns guies habilitats existeixen dinàmiques desregulatòries de la feina de guiatge, igual que en altres àmbits, a causa de la pressió dels capitals globals i de determinats actors locals, que voldrien acabar amb el model de regulació actual per afavorir que qualsevol persona pogués guiar arreu, la qual cosa permetria reduir costos laborals.

La desregulació respon a una tendència neoliberal que s’ha apoderat de l’economia mundial. Grans grups inversors que es mouen de bombolla econòmica en bombolla econòmica, i que no tenen remordiments en pressionar governs per obtenir facilitats a l’hora d’imposar un model que els maximitza beneficis (privatitzats) i els eximeix de responsabilitats (la precarització i els problemes que genera queden en mans dels governs, socialitzats). Actualment, a casa nostra (tota Catalunya i especialment Barcelona i rodalies), la bombolla és la turística. I intuïm que hi ha lobbies empresarials i públic/privats pressionant perquè es desreguli al màxim tot el que sigui possible (allotjaments, transports, guiatge, etc.). Som conscients que com a guies, sols, no podem aturar aquesta deriva. Però si com altres col·lectius professionals (metges, mestres, transports, etc.) podem deixar de barallar-nos entre nosaltres i exigir el que és just per a nosaltres i, sobretot, responsable per a la nostra societat i professió, creiem que podem frenar aquesta precarització en la nostra parcel·la. O almenys, estem determinats a intentar-ho! (006GT, comunicació personal)

A nosaltres el que ens salva és que tenim una acreditació que ens dona l'exclusivitat per fer les visites guiades als BECINS, aquests best sellers com són la Sagrada Família, el Parc Güell o el Museu Picasso. Però la pretensió és liberalitzar totalment el sector i això significa que nosaltres desapareixem, que qualsevol persona que parli un idioma amb qualsevol formació pugui fer aquesta feina. I clar, pagar el mínim i tira pa lante, cap a Montserrat. (013GT, comunicació personal)

Actualment, aquest sistema d'habilitació per part de la Generalitat de Catalunya es troba en procés de revisió i adaptació. Diferents fonts consultades esperen que a principis de 2019 s'hagi establert ja un nou mecanisme, que acabi amb la situació d'incertesa que es viu al sector des de l'any 2012.

d) L'autònom: principal figura laboral del sector

La figura del guia turístic com a persona autònoma està àmpliament establert. Segons l'entrevistada 008GT, “el 80% dels guies habilitats que treballaven a Barcelona són autònoms”. És difícil trobar empreses a Barcelona que ofereixin tours que tinguin els seus guies contractats com a personal laboral. Les raons al·ludides per càrrecs directius en diferents empreses per haver adoptat aquest model de vinculació laboral fan referència sobretot a la necessitat de fer front a la incidència de la temporalitat i la possibilitat d'estalviar costos, en especial de gestió i d'acomiadament.

El manager d'una altra empresa de visites guiades per Catalunya que es desplacen en petits grups de 8 o menys persones amb vehicle propi que sovint condueix el mateix guia, posa especialment l'accent en la temporalitat i l'estalvi de costos laborals.

Las condiciones laborales son el resultado de dos cosas fundamentales: la estacionalidad de este tipo de negocio, que hace que sea muy difícil ofrecer las mismas condiciones de trabajo cuando hay momentos que no hay trabajo, y las pautas establecidas por la legislación laboral. Entonces las empresas lo que intentan es combinar y buscar opciones dentro de esos dos elementos, y ahí es que los gestores te dan diferentes opciones. La opción más común es el autónomo, primero porque abaratas costes, porque muchos de los costes están a cargo del trabajador y no de la empresa. Entonces la mayoría de las empresas no entran en el territorio de los contratos, porque es ahí donde te pueden caer muchos problemas. Además, el autónomo tiene una gran ventaja para la empresa, y que es una de las grandes razones por la que siguen usando este método, y es el despido, que ni siquiera necesitan despedirte. Si un día, por cualquier razón la empresa decide que no trabaja más con un guía, simplemente dejan de llamarle, dejan de pasar su nombre en la lista de los tours del mes siguiente. (148GT, comunicació personal).

La part negativa d'aquest model laboral per a les empreses és la dificultat que tenen per fidelitzar determinats guies que fan bé la feina i que garanteixen qualitat de servei. Lògicament els guies, sent autònoms, busquen les millors condicions, i no sempre tenen perquè prioritzar a la mateixa empresa. Això implica que les empreses tracten d'establir certs mecanismes en la gestió dels recursos humans per fer front a aquestes dificultats. En alguns casos, que segueixen sent minoritaris, hi ha empreses que han apostat per la

contractació laboral dels seus guies. Es tracta d'empreses que tenen un volum de negoci suficientment gran que pot garantir el suficient volum de treball tot l'any i que, a més, fan una aposta clara per garantir la qualitat del servei. En alguns casos, com el que explica l'entrevistat 148GT, s'ha tractat de donar estabilitat a un nucli central de guies contractant-los laboralment i es complementen les puntes de feina amb guies autònoms²⁶.

Muchos de los guías que están trabajando con nosotros llevan muchísimos años. Para la empresa tienen un valor importante y se decidió reconocer su trayectoria con un contrato de tiempo indeterminado, con todas las ventajas que tiene, que me parecen más que razonables y lógicas. De esa manera te garantizas, hasta cierto punto al menos, un núcleo fijo de guías que ya están formados, que ya sabes que son personas de confiar. Al fin y al cabo, la responsabilidad del guía es muy alta en la calidad del servicio que ofreces. El proceso de buscar gente nueva, formarla, jugártela, tiene su coste, tiene su tiempo y tiene su riesgo. (148GT, comunicació personal).

En termes generals **els guies habilitats entrevistats afirmen estar satisfets sota la figura de l'autònom**, que no canviarien per la d'assalariat. En el cas dels guies no habilitats la situació no sembla generar tant consens, i les queixes sobre com estan organitzades les feines i les retribucions són més freqüents. Així, per exemple, ho explica l'entrevistat 013GT en el cas 2.

Cas 2. Un guia que reivindica la figura de l'autònom

L'entrevistat 013GT té 34 anys i és llicenciat en geografia. Va deixar la feina de geògraf en una empresa privada, que considerava molt monòtona, i l'any 2010 es va habilitar com a guia amb la voluntat de fer una feina que li permetia compaginar amb viatjar a altres països. Bàsicament treballa com a guia per a dues grans empreses, una privada i l'altre que gestiona una concessió de Barcelona Turisme. Sobre la possibilitat d'estar contractat com a assalariat explica les dificultats que va trobar perquè una empresa volgués tenir-los en plantilla:

Fa uns anys, quan jo començava a treballar de guia, van intentar buscar guies assalariats. Jo vaig arribar a fer una entrevista de feina i la meua companya també, però buscaven guies amb quatre idiomes que fessin tours trilingües, treballant 40 hores setmanals i el salari ja no el recordo, però podien ser 1.600 o 1.700 euros al mes. Al final no van trobar a ningú. Millor d'autònom i mantenir una mica la distància, perquè aquesta és una feina en la que no treballem 40 hores setmanals, com a mínim jo no ho faig, empalmar visites de 4

²⁶ En aquest cas concret un altre element que ha entrat en joc per contractar a una part dels guies amb els que treballa aquesta empresa ha estat el problema de la regulació del transport. En els darrers anys l'empresa s'ha trobat enmig de diversos conflictes per la regulació de les llicències VTC i el sector del taxi. Una de les formes que han trobat d'esquivar aquest tipus de problemes ha estat que el guia que duu conduint ell mateix un grup tingui una vinculació contractual amb l'empresa i que totes les persones que viatgen estigui degudament registrades.

hores que no pares de parlar es fa cansat, esgota. (013GT, comunicació personal)

A la pregunta de les avantatges que veu de treballar com a autònom responia:

Les tarifes no les posem nosaltres, però al final de mes, si parlem d'un salari digne, sí que el passo amb escreix. Visc millor que com a geògraf, mare meva, estaria cobrant la meitat i treballant el doble. Estaria cobrant 1.250 euros amb 12 pagues i dues prorratedjades i treballant 40 hores, i ara cobro molt més. Depèn del mes, és clar, perquè tenim temporalitat, però jo a l'any facturo 28.000 euros, i hi ha mesos que estaré facturant 3.000 euros i a l'hivern en puc facturar 1.000. I faig vacances i puc marxar dos mesos o a la primavera me'n puc anar un parell de setmanes. Les principals avantatges de treballar així és la flexibilitat horària, un salari més que digne que em dona per viure. Clar, en el meu cas coincideix que la meva parella també treballa com a guia i podem mantenir el mateix ritme de vida, que amb algú altre no seria tant fàcil, perquè jo treballo molt en caps de setmana. Fins a cert punt, mantenir la figura de l'autònom pot estar bé per varies raons. A l'empresa ja li està bé poder-se estalviar uns diners a l'hivern, per la temporalitat que hi ha, i els treballadors, si més o menys ens surten els números i tenim unes tarifes decents, millor que millor, i així tenim aquesta flexibilitat per fer altres coses i variar una mica més la nostra feina. Però anar cap al contracte, tal i com es fan els contractes avui en dia en aquest país, jo no li desitjo a ningú. La meva experiència com a assalariat mai ha sigut especialment bona. A veure, també hi ha gent que busca una vida una mica més rutinària, o si tenen fills. (013GT, comunicació personal)

Quan el guia està en una posició més o menys favorable en relació a l'empresa pot escollir amb qui treballar i en cas que es solapin diverses ofertes poden acabar decidint amb qui li interessa més treballar en aquell moment. D'aquesta manera **és habitual que els guies puguin treballar amb diverses agències i facturar com a autònoms.**

Me gustaría decirte que el primero que venga a este le concedo el día, pero luego hay otro factor, algunas agencias pagan mejor que otras, entonces si se me dobla algún día, y tengo a alguna agencia que paga mucho mejor que la primera, pues busco un guía que me cubra el otro tour. Pero es así, porque de ganar por 8 horas 130 euros a 200 para mi es una gran diferencia. (146GT, comunicació personal)

En alguns casos hi ha empreses que pel volum de feina que tenen els hi podria interessar tenir guies en plantilla. Però per a molts d'aquests no sempre és la millor opció. Així s'expressa l'entrevistada 015GT, de 59 anys, i guia habilitada des de l'any 2012:

Algunas agencias te necesitan en momentos puntuales, y eso está bien, pero es esporádico; y otras lo que quieren es que entres dentro de su plantilla. Yo creo que es un poco exagerado, porque son más de 8 horas, full time, les gusta que tú seas como ellos quieren, algunos incluso tienen su uniforme, y yo, a mi edad, ya no estoy para eso. Ser autónomo yo creo que es mejor, si has sido capaz de establecer tu red de agencias y que te contraten de varios sitios. Porque lo otro es mucho más duro el contractual, porque me parece a mi que exageran, porque

les hacen hacer más de un tour al día, o tours complicados. (015GT, comunicació personal)

Els **ingressos** que poden assolir els guies **són molt variables**, tant per la temporalitat de l'activitat turística com per les tarifes que paguen les agències, que depenen especialment de si requereixen o no d'habilitació i, en part, del nivell i idiomes parlats. Alguns exemples poden il·lustrar-ho. L'entrevistada 146GT explica la necessitat que té de fer altres feines en temporada baixa perquè els ingressos en hivern baixen massa.

Yo hago de guía turística y de intérprete. Lo de intérprete es secundario, pero en invierno también tengo que vivir de algo, porque el trabajo, cuando eres guía, es de marzo a noviembre. En enero o febrero a veces gano 200 o 300 euros, o nada. Pero en cambio en temporada alta, un mes buenísimo puedo llegar a ganar 3.000 euros. (146GT, comunicació personal)

El fet de tenir o no l'habilitació com a guia també incideix en les tarifes que es paguen.

La verdad es que con cada agencia tengo una tarifa, pero lo más normal que cobran los no oficiales son unos 30 euros por hora. Los oficiales cobran bastante más, unos 40 euros. (146GT, comunicació personal)

Per la seva banda, l'entrevistada 049GT, d'origen irlandès, que ha treballat com a guia per a una gran empresa en visites per Catalunya amb grups que es desplaçaven en autobús, afirma que els seus ingressos variaven significativament en diferents moments de l'any.

En temporada alta, en un mes, podía llegar a ingresar 2.500 o 3.000 euros. Pero en temporada baja podían ser 700 o 400. Y entonces los combinaba con otras cosas, en eventos o publicidad, cosas que me salvaban. (049GT, comunicació personal)

Un element que pot complementar els salaris són les **propines**, que segons els tipus de clients pot ser significativa, especialment amb persones nord-americanes.

A mí me ayuda muchísimo la propina, me ayuda a vivir día a día la propina, porque con 300 euros de autónomo, con una hipoteca, y con no sé qué no sobrevivo. Con las propinas me he llevado a toda mi familia de vacaciones, me he comprado un coche. Antes estaba mejor, ahora ni comparación, sí que dan propinas, pero si antes te daban 50 euros de propina, ahora te dan 5, por decir algo. Esto también es porque ellos [els nord-americans] han aprendido que aquí no hay la obligación de dar propina, y aunque se ven obligados de alguna manera también han aprendido. (146GT, comunicació personal)

En el cas dels guies no habilitats la seva capacitat de negociació és menor. En la mesura que el turisme ha crescut molt a Barcelona i que s'ha incrementat la demanda, l'oferta de persones que volen treballar en aquest tipus d'activitat també ha crescut considerablement, i per tant les dinàmiques de competència a la baixa, de les quals se'n beneficien les empreses abaratint tarifes. Així, moltes empreses tracten d'abaratir costos contractant guies no habilitats quan els tours no ho requereixen.

Una de les formes que tenen algunes persones que fan de guies per aconseguir millors tarifes i condicions laborals és crear el seu **propí Web** i disposar d'un **canal de venda directa**.

Yo creo que la opción es intentar empoderarse mucho más dentro del sector para no depender tanto de las agencias. Si no te empoderas y estás solo a lo que te ofrecen, tú nivel de vulnerabilidad profesional es mayor. Empoderarte significa buscarte tus propios clientes, tus propios productos, incluso mejorar tus actitudes de comunicación, de conocimiento, ampliar la base de clientes que tienes, incluso abrir tu propia empresa, tu propia agencia. (145GT, comunicació personal)

e) Factors de risc i efectes en la salut laboral

Els principals problemes de salut identificats tenen a veure amb el fet que el treball es dugui a terme a l'**aire lliure** i impliqui haver d'**estar de peu tot el temps**, així com les **afectacions en la veu**.

Nosaltres treballem a l'aire lliure normalment i, per tant, a l'hivern òbviament patim el fred, la pluja o el que hi hagi aquell dia. I a l'estiu, quan hi ha l'onada de calor, dos piedras, perquè el turista o l'escola t'ha contractat per fer el que sigui. És a dir, que patim les inclemències del temps. (007GT, comunicació personal)

Tal com expressa l'entrevistat 016GT, l'**esgotament mental** és assenyalat amb freqüència com a un problema de salut. L'entrevistada 049GT explica els problemes de salut que patia durant l'etapa que va treballar en un empresa fent visites guiades per diferents llocs de Catalunya que duraven tot el dia.

Más que nada salud mental, porque los tours eran siempre de 8 horas, y yo tenía que ser la persona más divertida del mundo en cada momento del día. A veces quedaba en la noche con alguien y no podía, porque simplemente no quería hablar. Pero el día siguiente tenía que estar de nuevo alegre. En ese aspecto era muy difícil. (049GT, comunicació personal)

En el cas dels guies que surten fora de Barcelona i han de conduir ells mateixos el vehicle amb el que traslladen els turistes la percepció d'esgotament mental augmenta significativament, tal i com explica l'entrevistat 145GT en el cas 3.

Cas 3. L'esgotament de fer de guia i de conductor

L'entrevistat 145GT té 34 anys. És nascut a Albacete, però es va traslladar a Barcelona per estudiar un màster en planificació turística internacional. Per costejar-se el preu del màster i poder viure a Barcelona durant un temps va treballar a Polònia per a una agència catalana atenent als grups que li enviaven durant l'estiu:

Yo estaba dos meses en Polonia. Hacíamos viajes sin parar, o sea, eran dos meses sin interrupción donde hacías tours de una semana. Los clientes llegaban un domingo, les hacías la recepción el domingo por la tarde y el lunes

empezaba el tour, y acababas el otro domingo por la mañana que se marchaban, y ya por la tarde ya tenías a los clientes que venían para empezar el siguiente tour. Tenías esa media tarde de domingo para descansar un poco. (145GT, comunicació personal)

En acabar el màster no va trobar feina en tasques de planificació i aleshores va començar a treballar com a guia local fent excursions fora de Barcelona. Inicialment els grups eren petits amb un interès cultural on el guia feia també de xofer. Al cap d'un temps, l'empresa va arribar a un acord amb una de les grans plataformes de reserves online i el seu volum de feina va augmentar considerablement i va començar a gestionar grups més grans. Les excursions solien ser de migdia, 4 hores, o de dia sencer, 8 hores, i podien incloure destinacions com la Costa Brava o Girona-Costa Brava. Assenyala problemes amb les tarifes, els impactes de la temporalitat i la falta de garanties durant temporada baixa o la percepció de ser falsos autònoms.

Todos éramos autónomos. En esta agencia nadie tenía contrato, excepto el manager. La tarifa de un tour de 8 horas conduciendo, por ejemplo, Montserrat por la mañana y visitar una bodega por la tarde, era de 100 euros. Y había complementos por el número de pasajeros. Y si hacíamos un tour hasta Andorra, que tenías que levantarte a las 5,30 de la mañana y empezar a las 7, conducir hasta Andorra, y luego bajarte el mismo día, cobrabas un poco más, 150 euros. Y si era un tour de medio día 70 euros. Entonces en temporada alta, si tenías 4 tours a la semana podías llegar facturar hasta 2000 euros al mes, más lo que te llevaras de propinas, que eso ya te digo yo que nadie las declara. Pero no todo el año se trabajaba igual. La temporada de excursiones empezaba normalmente a partir de abril, a veces empieza un mes antes o un mes después, pero enero y febrero son meses muy malos. Los tours que te daban dependían de la experiencia que tuvieras, de cómo fueras como guía, si respondías bien a los horarios o de si tenías buenos comentarios en la web. Todo eso hacía que te dieran más o menos excursiones. Durante el año iba compaginando el trabajo de acuerdo con mis estudios. Los calendarios se organizaban por mes, y cuando se acerca la temporada alta empezabas a tener entre 3 y 4 tours a la semana, o incluso más, había guías que podían hacer hasta 5 en una semana. Cuando llegaba el invierno el trabajo bajaba mucho para todos. Pero a mi no me parecía correcto que en temporada alta estuviéramos trabajando con un nivel de exigencia de 4 días a la semana, 8, 10, incluso 12 o 13 horas de excursión, a veces seguidas, a veces conduciendo, y no tener ningún tipo de privilegio durante dos o tres meses en los que prácticamente te puedes quedar casi sin ingresos. Yo, además, formé un montón de guías. Entonces cuando llegaba el invierno me hubiera gustado tener un poco más de privilegios, y no que le dieran a todos la misma cantidad de excursiones, cuando muchos no tenían suficiente experiencia. Pero él [el manager] quería asegurarse que podía asegurarse un número de guías suficiente para el año siguiente, y por tanto quería contentarlos a todos, porque era difícil encontrar nuevos guías y formarles a tiempo. (145GT, comunicació personal)

Aquesta modalitat de treball com a guia i conductor recorda que l'esgotava especialment.

Los tours en los que iba yo conduciendo la furgoneta también me generaban mucho estrés. Eran tours con menos de 8 personas, pero había que estar conduciendo y explicando al mismo tiempo, y tienes que estar interactuando durante todo el viaje. Esto incrementa el cansancio del guía y también implica más riesgo laboral. Yo en varias ocasiones me sentí mal, sobre todo en verano, que hace más calor y trabajaba seguido, y a la vuelta había veces que me costaba y tenía que hacer una parada de seguridad con la excusa de para echar combustibles, pero lo hacía para despejarme, porque había riesgo de que me quedara dormido. Hay guías que lo gestionan mejor, pero a mí en particular me costaba. Es la combinación de muchos los factores: ir a sitios en los que hay mucha gente, el factor tiempo que no siempre lo controlas, y que en ciertos momentos implica que tienes que correr más y hacer explicaciones más rápidas, y si le sumas que a veces tienes que conducir también, pues todo este combo es una bomba de relojería para el estrés. (145GT, comunicació personal)

De la mateixa manera que passa en d'altres sectors d'activitats, per a les persones que treballen com a autònoms aquesta situació comporta també una sèrie d'incerteses i dificultats en cas de contraure algun tipus de malaltia o afectació en la salut.

Un altre dels problemes amb els que es poden trobar les persones que treballen com a guies són els conflictes o situacions incòmodes amb persones que rebutgen la seva presència a conseqüència de la massificació de l'espai, els problemes de mobilitat i de soroll. Així, són nombrosos els guies que en les entrevistes realitzades destaquen haver patit algun tipus d'incident. I en algun cas, guies no habilitats afirmen patir els insults o increpacions de guies habilitats, la qual cosa també incrementa l'estat de tensió amb el que fan la feina.

Al centre de la ciutat fa temps que es van passar totes les línies vermelles, per l'ocupació de la via pública, pel soroll. I les reaccions de la gent són una mica airades, de mal rotllo. Insults, males paraules, i enviar-nos a la merda fàcilment. Si, els veïns d'alguns barris estan cremats, i tenen motius, bastants motius per estar-ho. També hi ha qui no té prou educació, o s'ha aixecat amb mal peu aquell dia. Però el comportament que hi ha a l'altra banda també deu n'hi do, perquè hi ha qui porta un ramat de 50 o 60 persones, o els tours de bicis, que són un perill per la via pública brutal, més trixis i companyia. (013GT, comunicació personal)

A mí también me generaba estrés el hecho de ir con un grupo tan grande por la ciudad y encontrarme con guías oficiales, porque había conflictos, había insultos. En muchas ocasiones yo hablaba con ellos y les explicaba lo que hacíamos y dónde nos metíamos. Pero llegó un momento en el que le exigí a [nom de l'empresa] que yo no quería explicar en sitios en donde podía haber un guía oficial porque era un riesgo, y no quiero entrar en este tipo de conflictos y no quería tener que estar escondiéndome.

Davant aquesta situació de malestar creixent, l'Ajuntament de Barcelona va promoure una *Declaració de bones practiques en el guiatge de grups a la via pública de*

Barcelona que va ser presentat públicament el 15 de setembre de 2017²⁷. En la seva elaboració va comptar amb la col·laboració i suport de l'AGUICAT. En aquesta Declaració es recomanava una sèrie de mesures per reduir l'impacte negatiu d'aquesta activitat en la ciutat com ara la limitació de la grandària dels grups; l'ús de sistemes de radioguia; tenir cura dels llocs d'inici, finalització i aturades; seguir normes de circulació i en particular de les específiques per a la mobilitat turística; la prohibició d'exercir activitats de guiatge dins del transport públic col·lectiu, entre d'altres. L'AGUICAT, però, considera que aquesta declaració no pot limitar-se a una recomanació, sinó que hauria d'elevat-se a norma d'obligat compliment.

f) Factors de risc de la precarització

Actualment existeix una percepció prou generalitzada entre els guies habilitats que encara es poden guanyar bé la vida, sobretot en comparació amb altres feines vinculades al turisme.

El sector turístico es un sector con salarios bajos, con condiciones de trabajo en las que se hacen muchas horas, bueno, es un sector bastante precario, pero creo que por suerte hasta hora nuestro trabajo no es así, se puede vivir. Antes me preguntabas por los problemas de salud, y es verdad, pero no nos podemos quejar en comparación con sectores que están precarios, con contratos temporales, y es verdad que somos autónomos, que no tenemos ninguna protección, pero si trabajas bien, pero si trabajas se puede vivir, nada que ver con otros trabajos. (016GT, comunicació personal)

Tot i així, el principal risc de precarització del treball en el guiatge turístic és el procés de transformació de fons en el que està immers. Existeix una dinàmica general sostinguda per guies autònoms, habilitats i no, contractats per diferents agències o que ofereixen els seus serveis professionals de forma directa. Aquesta forma de funcionar està sotmesa a dinàmiques de canvi tant en la forma en la que s'organitzen les condicions d'ocupació com les condicions i relacions de treball. Les principals tendències de fons responen al fet que hi ha empreses del sector que davant la creixent competència en un sector econòmic en ascens opta per buscar fórmules d'abaratiment de costos. La no resolució per part de l'administració autonòmica de les formes d'accés a l'habilitació, amb una temptació de fons cap a la desregulació i pèrdua de centralitat de la figura de l'habilitació. Això es tradueix en que no hi ha hagut exàmens des de l'any 2012, i que hi ha gent que ha intentat treure's l'habilitació a través d'altres zones d'Espanya i fer el procés d'adaptació a través de pràctiques aquí. També ha donat lloc a figures peculiars com el "silent guide". La nova reglamentació de la Generalitat de Catalunya, pendent d'aprovació, obre la possibilitat que l'habilitació perdi pes. Paral·lelament apareixen noves formes de negoci, basades en l'economia de plataforma que també podrien estar generant canvis en les formes d'organitzar el treball de guiatge.

²⁷ Disponible a: http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wp-content/uploads/2017/09/170915_INFO_Proposta-de-bones-pr%C3%A0ctiques-per-a-guies-tur%C3%ADstics_vDEF-1.pdf

5. Conclusions i recomanacions

El coneixement de les característiques del treball turístic a Barcelona, i en particular d'alguns dels seus col·lectius més destacats, així com els factors de risc de precarització existents, és especialment pertinent en una ciutat on aquest conjunt d'activitats suposen una important contribució al seu PIB i a la creació d'ocupació.

La idea de retorn social associada a la contribució positiva que hauria generar el turisme en l'ecosistema econòmic d'un territori està àmpliament vinculada a la valoració de la qualitat del treball que genera aquest tipus d'activitat. És per això que calen aproximacions científiques el més complertes i integrades possibles que ajudin a entendre millor el tipus de treball generat i les seves conseqüències.

L'estudi del treball en el turisme a Barcelona no disposa però fins ara d'una tradició i producció bibliogràfica que ens permeti disposar d'un sòlid coneixement. És per això que el coneixement actual és encara molt fragmentari i amb enormes llacunes de coneixement. De fet, ni tan sols des d'una perspectiva descriptiva disposem dels estudis adients que ens ajudin a entendre algunes de les dinàmiques laborals essencials del que es un dels eixos centrals de la nostra economia.

Una de les primeres dificultats que trobem en plantejar una recerca d'aquesta naturalesa és l'amplitud i complexitat del conjunt d'activitats que es poden entendre com a treball turístic. De fet no hi ha un consens suficient en l'àmbit acadèmic i per part dels organismes internacionals per acotar què es el que forma part d'aquest tipus de treball i sota quines circumstàncies.

Així mateix, alguns dels col·lectius laborals associats al turisme han estat molt poc analitzats en la literatura científica internacional, i tampoc en el cas particular de la ciutat de Barcelona, la qual cosa ha obligat a fer un treball de caire pioner en una part molt rellevant de la recerca, sense que hi hagin referències que permetin una comparació adient ni amb els coneixements suficients en altres contextos.

Un altre punt important es la dificultat de no disposar de dades estadístiques a escala municipal, la qual cosa limita la capacitat de realitzar aproximacions i anàlisis més acurades. Una eina fonamental per la construcció de polítiques públiques són les dades estadístiques per tal de construir indicadors i fer les anàlisis amb les que tenir una evidència empírica fiable i de qualitat. Així, per exemple, realitzar una vigilància i monitorització adient de les variables de més interès per estudiar la salut relacionada amb les condicions d'ocupació i salut és fonamental per determinar la magnitud, l'evolució en el temps i quina és la població més afectada. D'altre banda, també és important disposar de l'evidència suficient que permeti monitoritzar i avaluar permanentment l'impacte de les polítiques i les intervencions aplicades. Per tant, per poder analitzar les condicions de treball i ocupació del treball en el sector turístic i l'impacte en salut dels treballadors, s'ha de fer un esforç important amb el que obtenir dades de qualitat amb les que analitzar i després actuar a través de polítiques que permetin millorar les condicions dels treballadors.

De la revisió exhaustiva de la literatura científica internacional realitzada es desprèn que el gruix de la producció acadèmica està dominada per un enfocament basat en la gestió de recursos humans i el *management*, que està pensada com la forma de fer més eficient el funcionament de la indústria. En aquest informe hem descartat aquest tipus de

recerca, considerant-la poc útil per al coneixement de les condicions d'ocupació, de treball, de relacions laborals i de la salut laboral associats amb el turisme, i sobretot per a la comprensió dels processos de precarització existents. La focalització en la literatura que fa referència a les condicions laborals permet identificar amb claredat el debat existent amb posicions contraposades sobre la qualitat laboral en el turisme. Una bona part de les anàlisis fan aportacions en una discussió de caràcter general sobre quines són les característiques del treball en aquestes activitats i de quina manera es poden valorar. Una part de la literatura científica sobre condicions laborals en el turisme, i en especial pel que fa al sector hotel·ler, s'ha realitzat a partir de les preocupacions derivades d'altres debats, sobre la composició de la força de treball, amb una elevada feminització, la presència de persones immigrants de països del sud, o bé sobre treballs amb baixos salaris. Així tant els hotels com els hospitals per exemple, s'han convertit en centre d'anàlisi d'aquest tipus de dinàmiques. Aquesta mirada des dels debats construïts a partir de diverses preocupacions teòriques ha ajudat a entendre millor algunes dinàmiques del treball en el turisme, però també té el risc de no permetre entendre suficientment les característiques del treball en aquest tipus d'activitat, ja que no es fixa prou amb les particularitats concretes derivades del funcionament de la mateixa activitat. És per això que seria de gran interès aprofundir en l'anàlisi del treball turístic a partir d'un major coneixement en les especificitats del seu funcionament, atenent a més a la pluralitat d'activitats que s'integren en allò que entenem per treball en el sector del turisme.

De l'anàlisi de la tipologia del treball turístic en la que hem analitzat quatre col·lectius considerats d'especial rellevància (hotels, HUTs, servei de bus turístic i guiatge turístic) es desprèn que el treball en el turisme a Barcelona, i de forma especialment aguda a partir de la crisi de 2008, es veu sotmesa a una forta pressió per reduir costos laborals per part de les empreses. Aquesta pressió per reduir costos ha provocat una creixent precarització de les condicions d'ocupació i treball dels treballadors i les treballadores en el sector turístic, tal i com han mostrat les entrevistes fetes. Tot i així, els quatre col·lectius veuen afectades dimensions diferents de la precarietat, tal i com reflecteixen les entrevistes. Mentre que alguns col·lectius com les cambreres de pis van mostrar una gran externalització i l'empitjorament condicions laborals com ara baixos salaris, flexibilització d'horaris i intensificació del treball, altres col·lectius com els guies turístics o el servei de bus turístic presentaven característiques més relacionades amb condicions de treball específiques, com treballar a l'aire lliure sota les inclemències del temps o els horaris de treball, que no pas amb les seves condicions d'ocupació. En aquests col·lectius el tema dels salaris no fou tant problemàtic, i fins i tot, alguns dels treballadors no considerava que tinguessin precarietat laboral en comparació amb altres col·lectius del sector turístic. Tal i com mostren altres estudis de la literatura, els treballadors que consideraven que es trobaven en situació de precarietat laboral, també asseguraven que aquesta tenia un impacte en la seva salut, provocant una pitjor salut general, problemes musculoesquelètics o lesions per accidents de treball.

Les causes de la pressió existent per a reduir els costos laborals són múltiples i estan vinculades, per una banda, a processos propis de funcionament de l'activitat turística com per exemple les constants oscil·lacions en la demanda, la necessitat d'ajustar costos en el territori on es duu a terme l'activitat, o les mateixes característiques de Barcelona com a ciutat global altament competitiva. Per altra banda, també són degudes a les transformacions que s'han produït en els darrers anys en el sector com ara els canvis en els models de negoci, les pressions desregulatòries, una major financiarització o les dinàmiques disruptives existents en les economies de plataforma. Aquestes dinàmiques

s'han traduït en una major pressió per a la devaluació del treball que en certes activitats ha derivat en processos de precarització. Un dels factors clau per entendre aquests processos de precarització són les polítiques de flexibilització que de forma recurrent tracten d'establir les empreses turístiques.

Per a obtenir una comprensió més adequada i complexa de la realitat del treball turístic, més enllà de la mirada sobre el salaris, que és un element fonamental en l'anàlisi del treball, els estudis i les polítiques públiques haurien d'ampliar l'atenció cap a altres dimensions. La informació sobre els salaris mitjans per sectors aporta un indicador rellevant per a fer una primera aproximació al coneixement del treball en el turisme, sobretot en absència d'altres fonts estadístiques sistemàtiques. Però això té enormes limitacions com a instrument per a una anàlisi exhaustiu i integral de la qualitat laboral. Les mitjanes de salaris poden amagar situacions laborals molt diferents, i més quan les estructures laborals són més grans, com pot passar en el cas dels hotels, la qual cosa pot invisibilitzar situacions de precarització força més greus. Per altra banda, la disponibilitat d'informació sobre salaris agrega empreses amb activitats molt diferents, la qual cosa pot generar imatges distorsionades o la pròpia invisibilització de certes activitats. Un exemple clar, d'aquestes imatges esbiaixades és el fet que sovint s'aporten dades agregades de restauració i hoteleria, amb mitjanes que no permeten veure la realitat d'un i altra àmbit d'actuació, com ha quedat palès quan es disposa de la informació per separat. Per altra banda, la informació sobre salaris no permet conèixer altres variables clau que ajuden a caracteritzar la qualitat laboral, que fa referència a condicions d'ocupació, condicions de treball, relacions laborals i salut laboral. Per aquest motiu, es considera especialment permetent l'esforç realitzat en aquest estudi pel que fa a l'ús de metodologies qualitatives, que han permès una aproximació exploratòria més atenta a les múltiples dimensions que conformen les característiques del treball en el turisme, i en especial si es pretenen copsar els processos i mecanismes de precarització existents. Aquest tipus de metodologies permet avançar en la caracterització de tendències i dinàmiques laborals sobre les que no podem aproximar-nos usant altres fonts disponibles.

Disposar d'una coneixement més acurat i precís de les diverses realitats del treball en el turisme ens hauria d'ajudar en el disseny i implementació de polítiques públiques que contribuïssin a una major qualitat d'aquest tipus d'ocupació. Amb tot això, aquest treball profund però exploratori permet fer les següents **recomanacions** per a una millor comprensió del treball al sector turístic:

En primer lloc, cal donar continuïtat i ampliar els esforços de recerca sistemàtica al voltant del treball en el sector turístic a Barcelona, que han de permetre aprofundir en el coneixement general generat a través d'aquest estudi.

Segon, cal revisar de forma adient l'enquesta d'opinió realitzada anualment per l'Ajuntament de Barcelona, ampliant les preguntes relacionades amb el treball en el sector turístic i encarregant posteriorment una anàlisi específica.

Tercer, cal realitzar estudis sistemàtics per tipus d'activitat vinculades al turisme i per territoris, amb una especial atenció a aquelles zones de la ciutat que tenen una especial densitat d'activitat turística.

Quart, cal promoure la col·laboració interinstitucional entre diferents administracions i departaments de l'Ajuntament de Barcelona per, de forma transversal, millorar el coneixement disponible i l'accés a informació de forma pública.

Cinquè, cal potenciar la recerca comparada amb altres ciutats amb característiques semblants a Barcelona, en especial a ciutats d'Europa i Nord-Amèrica, per entendre així millor les dinàmiques globals del treball turístics.

Sisè, cal fomentar la recerca sobre polítiques públiques que incideixin en la millora de la qualitat del treball turístic, tant a nivell local i segons tipus de competència per administració, com a nivell internacional.

6. Bibliografia:

- Ajuntament de Barcelona (2016). 2015 Estadístiques de turisme. Barcelona: ciutat i entorn. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona, Barcelona Turisme.
- Albarracín, D. (ed). (2010). Relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: los y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero. Madrid: Gabinet Federal de Estudios FECOHT - CCOO.
- Andriotis, K., & Vaughan, D. R. (2004). The tourism workforce and policy: Exploring the assumptions using Crete as the case study. *Current Issues in Tourism*, 7(1), 66–87.
- Axelsson, L., Malmberg, B., & Zhang, Q. (2015). On waiting, work-time and imagined futures: Theorising temporal precariousness among Chinese chefs in Sweden's restaurant industry. *Geoforum*, 78: 169-178.
- Balaguer, J. & Cantavella-Jordá, M. (2002). Tourism as a long-run economic growth factor: the Spanish case. *Applied Economics*, 2002, 34, 877-884.
- Baum, T. (1996). *Managing Human Resources in the European Tourism and Hospitality Industry. A Strategic Approach*. London: Chapman and Hall.
- Baum, T.; Kralj, A.; Robinson, R.; Solnet, D. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22.
- Benach, J., & Muntaner, C. et. al. (2010). Empleo, trabajo y desigualdades en salud: una visión global. Barcelona: Icaria Editorial.
- Benach J, Vives A, Tarafa G, et al (2016). What should we know about precarious employment and health in 2025? Framing the agenda for the next decade of research. *Int. J. Epidemiol.* 45(1):232-238.
- Bermejo, J. L., & Escartín, V. (2010). El impacto de la reforma de servicios en el sector del turismo. *Monografías de La Revista Aragonesa de Administración Pública*, (XII), 495–509.
- Bernard, H. R. (2011). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches*. Lanham, MD: Rowman Altamira.
- Bird, E., Lynch, P. A., & Ingram, A. (2002). Gender and Employment Flexibility with Hotel Front Offices. *The Service Industries Journal*, 22(3), 99–116.
- Bohle, P., Quinlan, M., Kennedy, D., & Williamson, A. (2004). Working hours, work-life conflict and health in precarious and “permanent” employment. *Revista de Saude Publica*, 38(Supl.), 19–25.
- Buchanan, S., Vossenas, P., Krause, N., Moriarty, J., Frumin, E., Shimek, J. A. M., ... Punnett, L. (2009). Occupational Injury Disparities In The US Hotel Industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 125(FEBRUARY), 1–10.
- Burgel, B. J., Gillen, M., & White, M. C. (2012). Health and safety strategies of urban taxi drivers. *Journal of Urban Health*, 89(4), 717–722.

- Burgel, B. J., White, M. C., Gillen, M., & Krause, N. (2010). Psychosocial work factors and shoulder pain in Hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(7), 743–756.
- Burns, P. M. (1993). Sustaining Tourism Employment. *Journal of Sustainable Tourism*, 1(2), 81–96.
- Campbell, I., Boese, M., & Tham, J.-C. (2016). Inhospitable workplaces? International students and paid work in food services. *Australian Journal of Social Issues*, 51(3), 279–298.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, E. (2016). Impactos de la externalización de los departamentos de pisos en el sector hotelero. Una perspectiva desde el mundo del trabajo. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2018). Too precarious to be inclusive? Hotel maid employment in Spain. *Tourism Geographies*, (preview). Doi: 10.1080/14616688.2018.1437765.
- Casado, E. & Ruiz, L.M. (2011). Economic Crisis and Tourism in the European Union. *Journal of US-China Public Administration*, 8(9), 1074-1080.
- Courtney, T. K., Huang, Y. H., Verma, S. K., Chang, W. R., Li, K. W., & Filiaggi, A. J. (2006). Factors influencing restaurant worker perception of floor slipperiness. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 3(11), 592–598.
- Courtney, T. K., Verma, S., Huang, Y. H., Chang, W. R., Li, K. W., & Filiaggi, A. J. (2010). Factors associated with worker slipping in limited-service restaurants. *Injury Prevention*, 16(1), 36–41.
- Datta, K., Mcilwaine, C., Evans, Y., Herbert, J., May, J., & Wills, J. (2007). From Coping Strategies to Tactics: London ' s Low-Pay Economy and Migrant Labour. *British Journal of Industrial Relations*, 45(2), 404–432.
- 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.
- DiPietro, R. B. & Pizam, A. (2008). Employee Alienation in the Quick Service Restaurant Industry. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 32(1), 22–39.
- Doherty, L., & Manfredi, S. (2001). Women's employment in Italian and UK hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 20(1), 61–76.
- 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.
- EFE (2018). El turismo aportó 172.900 millones al PIB español en 2017, un 5,7 % más. Agencia EFE, 22/03/2018.
- Egresi, I. (2016). Post-Fordism, Alternative Tourism and Sustainability. In I. Egresi (Ed.), *Alternative Tourism in Turkey* (pp. 271–283). Cham: Springer, GeoJournal Library, vol 121.
- Eugenio-Martín, J.L. & Campos-Soria, J.A. (2014). Economic crisis and tourism expenditure cutback decision. *Annals of Tourism Research* 44(1), 53-73.

Eurostat (2015). Employment statistics. Luxemburg: Eurostat

Evans, Y., Wills, J., Datta, K., Herbert, J., McIlwaine, C., & May, J. (2007). 'Subcontracting by stealth' In London' hotels: impacts and implications for labour organising. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 10, 85–97.

Exceltur (2014). Estudio de Impacto Económico del Turismo: IMPACTUR. Madrid: Exceltur.

Exceltur (2016). Valoración turística y empresarial de 2015 y perspectivas para 2016. Madrid: Exceltur, Informe Perspectivas Turísticas, 55.

Funakoshi, M., Taoda, K., Tsujimura, H., & Nishiyama, K. (2004). Measurement of Whole-Body Vibration in Taxi Drivers. *Journal of Occupational Health*, 46(2), 119–124.

Hall, J., & Krueger, A. (2016). An Analysis of the Labor Market for Uber's Driver-Partners in the United States. Cambridge.

Hodari, D., Waldthausen, V., & Sturman, M. (2014). Outsourcing and role stress: An empirical study of hotel spa managers. *International Journal of Hospitality Management*, 37, 190–199.

Huete, R., Brotons, M., & Sigüenza, M. C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios Y Perspectivas En Turismo*, 25(1), 73–87.

Hunter, P., & Watson, D. (2006). Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, 25(2), 297–312.

INE. (2004). Cuenta Satélite del Turismo de España: Nota metodológica. *Revista chilena de enfermedades respiratorias*. Madrid: Instituto Nacional de Estadísticas.

Ioannides, D., & Debbage, K. G. (1998). Neo-Fordism and Flexible Specialization in the Travel Industry. In D. Ioannides & K. Debbage (Eds.), *The Economic Geography of the Tourist Industry: A Supply-side Analysis* (pp. 97–119). London: Routledge.

Ivàlua (2009). Colección Ivàlua de guías prácticas sobre evaluación de políticas públicas. Barcelona: Ivàlua.

Jayaraman, S., Dropkin, J., Siby, S., Alston, L. R., & Markowitz, S. (2011). Dangerous Dining. Health and Safety in the New York City Restaurant Industry Saru. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(12), 1418–1424.

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

Julià M (2016). Precarització de les condicions d'ocupació a la Unió Europea: precarietat, informalitat i l'impacte en salut. Tesis doctoral, UPF.

Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2013). Is the individual or the organization the cause of hotel employees' stress? A longitudinal study on differences in role stress between subjects. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 494–499.

Keyser, H. (2002). *Tourism Development*. Oxford: Oxford University Press.

- Knox, A. (2010). 'Lost in translation': an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, 24(3), 449–467.
- Krause, N., Scherzer, T., & Rugulies, R. (2005). Physical Workload, Work Intensification, and Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results From a Participatory Research Project With Hotel Room Cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 33(7), 326–337.
- Krause, N., Rugulies, R., & Maslach, C. (2010). Effort–reward imbalance at work and self-rated health of Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, 53(4), 372–386.
- Lai, P.-C., Soltani, E., & Baum, T. (2008). Distancing flexibility in the hotel industry: the role of employment agencies as labour suppliers. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 132–152.
- Laperrière, È., Messing, K., & Bourbonnais, R. (2017). Work activity in food service: The significance of customer relations, tipping practices and gender for preventing musculoskeletal disorders. *Applied Ergonomics*, 58, 89–101.
- Lawson, K. M., Davis, K. D., Crouter, A. C., & O'Neill, J. W. (2013). Understanding work-family spillover in hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 33(1), 273–281.
- Leal, M. del P., & Medina, F. X. (2018). Turismo y economía colaborativa: el caso de los recorridos gratuitos a pie en Barcelona. *Cuadernos de Turismo*, (41), 323–341.
- Leschke, J. & Jepsen, M. (2012). Introduction: Crisis, policy responses and widening inequalities in the EU. *International Labour Review*, 151(4), 289–312.
- Mayhew, C., & Quinlan, M. (2002). Fordism in the fast food industry: Pervasive management control and occupational health and safety risks for young temporary workers. *Sociology of Health and Illness*, 24(3), 261–284.
- McNamara, M., Bohle, P., & Quinlan, M. (2011). Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, 42(2), 225–232.
- Milioti, C. P., Karlaftis, M. G., & Spyropoulou, D. (2015). Impact of the Financial Recession on the Taxi Market. *Transportation Research Record: Journal of the Transportation Research Board*, 2536, 67–75.
- Miyamoto, M., Konno, S., Gembun, Y., Liu, X., Minami, K., & Ito, H. (2008). Epidemiological study of low back pain and occupational risk factors among taxi drivers. *Industrial Health*, 46(2), 112–117.
- Moura, D., Orgambidez-Ramos, A., & Meves de Jesús, S. (2015). Psychological empowerment and work engagement as predictors of work satisfaction: a sample of hotel employees. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, III(2), 125–134.
- Murray, I. (2015). *Capitalismo y turismo en España. Del «milagro económico» a la «gran crisis»*. Barcelona: Alba Sud.
- Obadić, A., & Marić, I. (2009). The significance of tourism as an employment generator of female labour force. *Ekon Misao Praksa DBK GOD*, XVIII, 93–114.

- OIT. (2017). Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable. Ginebra.
- Otobe, N. (2011). Global economic crisis, gender and employment: The impact and policy response. Geneva: International Labour Organization, Employment Working Paper, 74.
- Pack, S. (2006). *Tourism and Dictatorship. Europe's Peaceful Invasion of Franco's Spain*. New York: Palgrave Macmillan.
- Papadopoulos, S. I., & Mirza, H. (1985). Foreign tourism in Greece. An economic analysis. *Tourism Management*, 6(2), 125–137.
- Petrovi, M. D., Jovanovi, T., & Markovi, J. J. (2014). Why should gender differences in hospitality really matter? A study of personnel's service orientation and job satisfaction in hotels. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 27(1), 799–817.
- Picazo, C. (2008). *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Puech, I. (2007). Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie Du Travail*, 49(1), 50–65.
- Rosenblat, A., & Stark, L. (2016). Algorithmic Labor and Information Asymmetries : A Case Study of Uber ' s Drivers. *International Journal of Communication*, 10, 3758–3784.
- Sanon, M.-A. (2013). Hotel housekeeping work influences on hypertension management. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(12), 1402–1413.
- Scherzer, T., Rugulies, R., & Krause, N. (2005). Work-related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Public Health*, 95(3), 483–488.
- Schneider, A. (2012). New Orleans: Post-Disaster Dual Dualism in Labor Markets and Development. *Sociology of Crime, Law and Deviance*, 17, 175–202.
- Seifert, A. M., & Messing, K. (2006). Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. *Antipode*, 38(3), 557–578.
- Sigüenza, M. C., Brotons, M., & Huete, R. (2013). The evolution of gender inequality in tourism employment in Spain. *ROTUR, Revista de Ocio Y Turismo*, (6), 182–200.
- Soltani, E., & Wilkinson, A. (2010). What is happening to flexible workers in the supply chain partnerships between hotel housekeeping departments and their partner employment agencies? *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 108–119.
- Stacey, J. (2015). *Supporting Quality Jobs in Tourism*. OECD Tourism Papers, 99.
- Svedahl, S. R., Svendsen, K., Romundstad, P. R., Qvenild, T., Strømholm, T., Aas, O., & Hilt, B. (2016). Work environment factors and work sustainability in Norwegian cooks. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 29(1), 41–53.
- Tosun, C. (1999). An analysis of the economic contribution of inbound international tourism in Turkey. *Tourism Economics*, 5(3), 217–250.

- Vacas, C. & Lanceta, M.H. (2009). Aproximación al último medio siglo de turismo en España, 1959-2009. *Estudios Turísticos*, 180, 21-64.
- Vaughan, R., & Long, J. (1982). Tourism as a generator of employment: a preliminary appraisal of the position in Great Britain. *Journal of Travel Research*, 21(2), 27–31.
- Velissariou, E., & Amiradis, C. (2014). Employment And Human Capital In The Greek Hotel Industry. *Regional Science Inquiry*, VI(2), 87–98.
- Vives A, et al. (2010). The Employment Precariousness Scale (EPRES): psychometric properties of a new tool for epidemiological studies among waged and salaried workers. *Occup & Env Med*, 67 (8), 548-555.
- Vives A, et al. (2013). Employment Precariousness and Poor Mental Health: Evidence from Spain on a New Social Determinant of Health. *J Environmental and Public Health* DOI: 10.1155/2013/978656
- Waddoups, J. C. (2000). Unions and wages in Nevada's hotel-casino industry. *Journal of Labor Research*, 21(2), 345–361.
- Waddoups, J. C. (2001). Unionism and poverty-level wages in the service sector: the case of Nevada's hotel-casino industry. *Applied Economics Letters*, 8(3), 163–167.
- Waddoups, J. C. (2002). Wages in Las Vegas and Reno: How Much Difference Do Unions Make in the Hotel, Gaming, and Recreation Industry? *Gaming Research & Review Journal*, 6(1), 7–21.
- Williams, A. M., & Shaw, G. (1988). Tourism: Candyfloss Industry or Job Generator? *Town Planning Review*, 59(1), 81–103.
- Williams, A. M., & Shaw, G. (1991). *Tourism and Economic Development: Western European Experiences*. London: Belhaven.
- WTTC (2015). *Travel & Tourism. Economic impact 2015 Europe*. London: World Travel & Tourism Council.
- WTTC (2016). *Travel & Tourism. Economic impact 2016 World*. London: World Travel & Tourism Council
- 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.
- Zoghbi-Manrique-de-Lara, P., & Ting-Ding, J. M. (2016). The influence of corporate culture and workplace relationship quality on the outsourcing success in hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 56, 66–77.
- Zuberi, D., & Ptashnick, M. (2011). In Search of a Better Life: The Experiences of Working Poor Immigrants in Vancouver, Canada. *International Migration*, 50(1), 60–93.

7. Annexos

Annex 1. Qüestionari base d'entrevistes semi-estructurades a persones treballadores

QUESTIONARI RECERCA. TIPOLOGIA DEL TREBALL TURÍSTIC

- Dades socio-demogràfiques bàsiques de la persona entrevistada: edat, sexe, lloc de naixement, any d'arribada a Barcelona (si s'escau), nivell d'estudis.
- Ocupacions anteriors a l'actual.
- Des de quan es realitza la feina actual.
- Tasques realitzades.
- Descripció de la categoria.
- Tipus de contracte.
- Incidència de la temporalitat.
- Descripció del tipus d'empresa per a la que treballa.
- En el cas que el salari sigui inferior al salari mitjà de la ciutat de Barcelona, descriure quines estratègies duu a terme per fer front a les seves necessitats personals i familiars.
- Retribució.
- Horaris de treball.
- Realització d'hores extres (per quin motiu, si són o no retribuïdes i com).
- Com s'organitza el treball que ha de fer.
- Tipus de supervisió i control.
- Situacions d'abús, maltracta o discriminació percebuts.
- Relacions amb els caps superiors i companys/es de feina, tant de la mateix grup professional com dels altres presents a l'empresa.
- Com ha evolucionat la feina que fa des de que va començar a fer-la. I si s'escau com ha incidit la crisi.
- Com l'han afectat la implantació de diferents mecanismes de flexibilització dins l'empresa (detallar). Quins s'han implantat a l'empresa i com l'ha afectat a ell personalment i a la dinàmica laboral.
- Presència o no d'organitzacions sindicals a l'empresa. Descripció de quin tipus de relació es manté.
- Formes de solidaritat i ajuda mútua entre companys/es de feina.
- Formes de resistència o expressió de malestar per les condicions laborals i d'ocupació.
- Actuacions de la Inspecció de Treball.
- Afectacions en la seva salut de la feina realitzada.
- Existència de mesures de prevenció de riscos laborals i malalties professionals.
- Tracte rebut per part de les mútues.
- Expectatives sobre la feina actual i carrera professional.
- Valoració de la feina i de les condicions en les que la duu a terme.
- Valoració de la situació del seu col·lectiu professional i del sector.

Annex 2. Full informatiu a persones entrevistades



Consentiment informat Full d'informació

Elaboració d'una tipologia dels treballs turístics a Barcelona

Aquesta recerca és un projecte del **Grup de Recerca en Desigualtats en la Salut (GREDS) - Employment Conditions Network (EMCONET)**, de la secció de Sociologia del Departament de Ciències Polítiques i Socials de la **Universitat Pompeu Fabra (UPF)**, reconegut per la Generalitat de Catalunya, que té com a objectiu principal la generació d'informació científica, la transferència de coneixement a la societat i la formació d'investigadors en relació a l'origen, producció i accions polítiques necessàries per al conèixer i fer front a les desigualtats socials en salut.

L'estudi forma part d'una investigació més àmplia d'estudi del treball turístic a Barcelona dirigida per **Joan Benach** com a investigador principal i acompanyat per la investigadora **Mireia Julià** i l'investigador **Ernest Cañada**, i encarregada per l'**Ajuntament de Barcelona** a través del **Pla Estratègic de Turisme de Barcelona 2016-2020**.

La investigació té com a **objectiu principal** conèixer i caracteritzar els treballs vinculats a les activitats turístiques a la ciutat de Barcelona. I com a **objectius específics**: a) Revisar de forma sistemàtica l'abast de la literatura sobre el treball relacionat amb el turisme per tal de conèixer els principals temes, enfocaments, marcs teòrics i mancances en el seu estudi; b) Realitzar una exploració valorativa de les fonts quantitatives disponibles per poder analitzar el treball relacionat amb el turisme a Barcelona; c) Elaborar una tipologia dels treballs relacionats amb el turisme a Barcelona i caracteritzar-los; d) Realitzar recomanacions per assolir una comprensió més acurada dels treballs relacionats amb el turisme a la ciutat de Barcelona sobre les principals mancances, prioritats, possibilitats i metodologies per donar continuïtat a una comprensió més acurada d'aquest fenomen.

La part de l'estudi dedicada a la realització d'una tipologia del treball turístic serà realitzada per **Ernest Cañada** i ha de contribuir a conèixer millor les característiques del treball turístic a Barcelona, la qual cosa permetrà planificar amb major cura actuacions públiques diverses que busquin com millorar les condicions laborals dels treballadors/es vinculats/des a aquestes activitats i garantir així un major retorn social de la seva presència a la ciutat. Així mateix existeix la possibilitat que a partir dels resultats d'aquesta recerca es pugui disposar de la informació requerida per a dissenyar una enquesta específica sobre condicions d'ocupació i laboral dels treballs associats al turisme.

Per poder dur a terme aquest objectiu s'ha dissenyat una investigació exploratòria i descriptiva amb una metodologia qualitativa fonamentada en entrevistes en profunditat semi estructurades per a les quals s'està sol·licitant la seva col·laboració.

Totes les entrevistes seran de caire confidencial. L'àudio de les entrevistes serà gravat. No es recolliran en cap cas dades d'empreses concretes i les persones entrevistades no apareixeran públicament a cap lloc, sinó que apareixeran citades a l'estudi final a través d'un registre numèric que no permetrà que es conegui la seva identitat. El registre del seu nom i cognom i dades de contacte són realitzats exclusivament a efectes de poder mantenir la comunicació. I només en tindran accés l'investigador responsable i l'investigador principal. Les dades recollides a l'entrevista seran: edat, sexe, lloc de naixement, data d'arribada a Barcelona (si s'escau), nivell d'estudis, ocupacions anteriors a l'actual, any d'inici de la feina actual. I el contingut de l'entrevista serà sobre les característiques de la feina realitzada i condicions d'ocupació i laborals. L'entrevista podrà incloure preguntes sobre qüestions sensibles relacionades amb les condicions laborals, com qüestions de salut i activitat sindical. Tindrà una duració de 45 a 60 minuts. Es realitzarà sempre fora del lloc i horari de treball de la persona entrevistada, i en un espai còmode escollit per ella mateixa.

L'entrevista no suposa cap tipus de risc perquè no s'identificarà ni es mencionarà cap empresa en concret ni es podrà divulgar el nom i cognoms, o qualsevol altre forma d'identificació de les persones entrevistades. Per altra banda, la seva contribució a l'estudi, realitzada de forma totalment voluntària, contribuirà a millorar el coneixement sobre les característiques dels treballs vinculats al turisme a Barcelona amb l'objectiu final de potenciar un treball digne en aquest conjunt d'activitats.

No es contempla cap ús posterior fora d'aquesta recerca. Únicament es reproduiran continguts anonimitzats de les entrevistes realitzades en articles diversos vinculats a la mateixa recerca.

Els i les participants en aquesta recerca poden no contestar a preguntes concretes que es formulin durant l'entrevista.

Les gravacions i transcripcions seran conservades durant dos anys amb totes les mesures de seguretat per garantir l'absoluta confidencialitat de les persones entrevistades.

Per a qualsevol consideració posterior a l'entrevista l'email de contacte de l'investigador responsable d'aquesta recerca, Ernest Cañada, és: ernest@albasud.org

Annex 3. Full de consentiment informat

FULL DE CONSENTIMENT INFORMAT

En relació a l'estudi **Elaboració d'una tipologia dels treballs turístics a Barcelona** realitzat pel **Grup de Recerca en Desigualtats en la Salut (GREDS) - Employment Conditions Network (EMCONET)**, de la secció de Sociologia del Departament de Ciències Polítiques i Socials de la **Universitat Pompeu Fabra (UPF)**, per encàrrec de l'**Ajuntament de Barcelona** a través del **Pla Estratègic de Turisme de Barcelona 2016-2020**, i elaborat per l'investigador Ernest Cañada (ernest@albasud.org), sota la coordinació de l'investigador principal Joan Benach, director del GREDS-EMCOMET i de l'estudi sobre el treball turístic a Barcelona.

CONFIRMO que:

- he llegit el full d'informació del projecte de recerca,
- he pogut fer preguntes sobre el projecte,
- he rebut suficient informació sobre el projecte.

DONO EL MEU CONSENTIMENT a ser preguntat sobre dades sensibles, com de salut i activitat sindical.

DONO EL MEU CONSENTIMENT perquè l'entrevista pugui ser gravada en format sonor.

ENTENC que la meua participació és voluntària i que puc retirar-me de l'estudi en qualsevol moment i sense que ho hagi de justificar.

DONO EL MEU CONSENTIMENT per participar en aquest projecte.

Nom i cognoms: Signatura:

A Barcelona, el dia _____ de _____ de 2017.

Les dades personals facilitades seran incorporades en el fitxer de dades de caràcter personal "Projectes de recerca, desenvolupament i innovació", titularitat de la Universitat Pompeu Fabra amb la finalitat de portar a terme estudis, treballs o projectes de recerca així com la seva promoció i gestió dels productes resultants. Aquestes dades només podran ser cedides, amb el consentiment previ de l'interessat: a entitats que col·laboren en el desenvolupament de l'activitat, per difondre la recerca als mitjans de comunicació i Internet; i en aquells casos en què sigui necessari per al compliment de les obligacions legalment establertes. En qualsevol moment podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició mitjançant comunicació escrita, acompanyada d'una fotocòpia del DNI o document equivalent adreçada a: Gerent. Universitat Pompeu Fabra. Pl. de la Mercè, 10-12. 08002 Barcelona.

Annex 4. Acreditació Comitè d'Ètica D'Investigació Clínica



Informe del Comitè Ètico de Investigación Clínica

Doña Mª Teresa Navarra Alcrudo Secretaria del Comitè Ètico de Investigación Clínica Parc de Salut MAR

CERTIFICA

Que este Comité ha evaluado el proyecto de investigación nº 2017/7678/I titulado "*Elaboració d'una tipologia dels treballs turístics a Barcelona*" propuesto por el Profesor Juan Benach de Rovira del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra.

Que adjunta documento de consentimiento informado.

Y que considera que:

Se cumplen los requisitos necesarios de idoneidad del protocolo en relación con los objetivos del estudio y están justificados los riesgos y molestias previsibles para el sujeto.

La capacidad del investigador y los medios disponibles son apropiados para llevar a cabo el estudio.

El alcance de las compensaciones económicas que se solicitan está plenamente justificado.

Y que este Comité acepta que dicho proyecto de investigación sea realizado en la Universidad Pompeu Fabra por el Profesor Juan Benach de Rovira, como investigador principal tal como recoge el ACTA de la reunión del día 31 de Octubre de 2017.

Lo que firmo en Barcelona, 6 de Noviembre de 2017

COMITÈ ÈTIC D'INVESTIGACIÓ CLÍNICA
CEIC - PARC DE SALUT MAR

Firmado:
Doña Mª Teresa Navarra Alcrudo

CEIC - Parc de Salut MAR
Dr. Aiguader, 88 | 08003 Barcelona | Telèfon 93 316 06 77 | Fax 93 316 06 36
ceic-psmar@imim.es | www.parcdesalutmar.cat

Annex 5. Llistat de persones entrevistades.

Hotels

CODI	DATA	SEXE	LLOC NAIXEMENT	ÀMBIT ACTIVITAT	POSICIÓ
011HOT	22.11.2017	Dona	Equador	Hotel 4 estrelles	Assistent Cap d'stewarding (cuina)
051HOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 5 estrelles	Maître
052HOT	31.01.2018	Dona	Holanda	Hotel 4 estrelles	Cambrera de sala
053HOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 4 estrelles	Netejador d'àrees comuns
054HOT	31.01.2018	Dona	Espanya	Hotel 5 estrelles	Cuina
055HOT	31.01.2018	Dona	República Dominicana	Hotel 5 estrelles	Cambrera de pisos
056HOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 5 estrelles	Cambrer de sala
057JHOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 5 estrelles	Recepcionista
058HOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 5 estrelles	Cambrer de sala
059HOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 4 estrelles	Recepcionista
060HOT	31.01.2018	Home	Espanya	Hotel 4 estrelles	Manteniment
061HOT	31.01.2018	Dona	Bolívia	Hotel 3 estrelles	Cambrera de sala
076HOT	21.02.2018	Dona	Espanya	Aparthotel 3 estrelles	Recepcionista
090HOT	17.03.2018	Dona	Espanya	Hotel 3 estrelles	Cambrera de pis
106HOT	10.05.2018	Home	Espanya	Hotel 4 estrelles	Director d'hotel Directiu d'associació professional
111HH	28.05.2018	Home	Espanya	Hotel	Directiu d'associació professional
119HOT	02.07.2018	Home	Espanya	Hotels de 4 estrelles	President de cadena hotelera

134HOT	25.07.2018	Dona	Espanya	Hostel	General Manager
139HOT	06.08.2018	Home	Espanya	Hotel 4 estrelles	Ajudant de cambrer de sala i supervisor de restaurant
143HOT	12.08.2018	Dona	Colòmbia	Hotel 4 estrelles	Cambrera de pisos Externalitzada

Habitatge d'ús turístic

CODI	DATA	SEXE	LLOC NAIXEMENT	ÀMBIT ACTIVITAT	POSICIÓ
002HUT	27.10.2017	Dona	El Salvador	Empresa de gestió d'HUTs	Atenció al client i traductora continguts per la Web Estudiant en pràctiques
004HUT	08.11.2017	Dona	Hondures	Empresa de gestió d'HUTs	Recepció i reserves Estudiant en pràctiques
008HUT	15.11.2017	Home	Espanya	Empresa de comercialit- zació online d'HUTs	Gerent
009HUT	15.11.2017	Dona	Colòmbia	Empresa de gestió d'HUTs	Reserves Estudiant en pràctiques
030HUT	19.12.2017	Dona	Espanya	Empresa de comercialit- zació online d'HUTs	Fundadora i CEO de la empresa
041HUT *	08.01.2018	Home	Argentina	Empresa de gestió d'HUTs	Gestió de <i>check in</i> i <i>check out</i> ("chequer")
083HUT	14.03.2018	Dona	Espanya	Autònoma dedicada a la gestió d'HUTs	Gerent
087HUT	15.03.2018	Home	Espanya	Empresa de Gestió d'HUTs	Venta online
131HUT *	23.07.2018	Dona	Brasil	Empresa de gestió d'HUTs	Cambrera de pis
132HUT	24.07.2018	Home	Espanya	Associació d'empreses de gestió d'HUTs	Directiu

Servei autobús turístic

CODI	DATA	SEXE	LLOC NAIXEMENT	ÀMBIT ACTIVITAT	POSICIÓ
------	------	------	-------------------	--------------------	---------

021BT	09.12.2017	Dona	Espanya	Bus Turístic Barcelona City Tour Ex-BBT	Informadora a bord Ex - cobradora
027BT	18.12.2017	Home	Espanya	Bus Turístic BBT	Informador a bord
028BT	18.12.2017	Dona	Espanya	Bus Turístic BBT	Informadora a bord Delegada sindical
035BT	28.12.2017	Dona	Espanya	Bus Turístic BBT	Informadora a bord Delegada sindical
036BT	29.12.2017	Dona	Espanya	Bus Turístic Barcelona City Tour	Info Venta
046BT	16.01.2018	Home	Espanya	Assessor sindical	Assessor sindical
070BT	14.02.2018	Home	Espanya	Bus Turístic Barcelona City Tour	Conductor Delegat sindical
085BT	14.03.2018	Dona	Espanya	Bus Turístic BBT	Informadora a bord Delegada sindical
089BT	16.03.2018	Home	Espanya	Bus Turístic BBT	Informador a bord
144BT	17.08.2018	Home	Itàlia	Bus Turístic Barcelona City Tour	Informador a bord
149BT	29.10.2018	Home	Espanya	Consorti Tourisme de Barcelona	Càrrec directiu
151BT	27.11.2018	Home	Espanya	Consorti Tourisme de Barcelona	Càrrec directiu

Guiatge turístic

CODI	DATA	SEXE	LLOC NAIXEMENT	ÀMBIT ACTIVITAT	POSICIÓ
006GT	14.11.2017	Home	Espanya	Agencia de viatges receptiva	Guia turístic habilitat Gerent en empresa pròpia Rutes per a públic local
007GT	14.11.2017	Dona	Espanya	Guiatge turístic	Guia turística habilitada Autònoma
010GT	20.11.2017	Dona	Espanya	Guiatge turístic	Guia turística habilitada Autònoma
013GT	28.11.2017	Home	Espanya	Guiatge turístic	Guia turístic habilitat Autònom
015GT	29.11.2017	Dona	Espanya	Guiatge turístic	Guia turística habilitada Autònoma Ha treballat com a "silent guide"

016GT	30.11.2017	Home	Espanya	Guiatge turístic	Guia turístic habilitat Autònom Ha treballat com a “silent guide”
017GT	30.11.2017	Home	Espanya	Guiatge turístic	Guia turístic habilitat Autònom Free tours
018GT	04.12.17	Dona	Espanya	Guiatge turístic	Guia turística habilitada Autònoma
022GT	11.12.2017	Dona	Espanya	Guiatge turístic	Guia turística habilitada Autònoma Silent Guide
023GT	11.12.2017	Dona	Espanya	Guiatge turístic	Guia turística habilitada Autònoma Silent Guide
049GT	19.01.2018	Dona	Irlanda	Guiatge turístic	Guia turística Autònoma Ex-agència visites per Catalunya Free tours
082GT	13.02.2018	Dona	Espanya	Agencia de viatges receptiva	Directora de producte i operacions
115GT	19.06.2018	Home	Espanya	Guiatge turístic	Guia turístic habilitat (en procés) Free Tour (anteriorment) Contractat (anteriorment) Autònom Tours en bicicleta
124GT	07.07.2018	Dona	Itàlia	Guiatge turístic	Guia turística Contractada (anteriorment) Autònoma Perfil a Plataforma d'intermediació d'experiències
127GT	13.07.2018	Dona	Itàlia	Guiatge turístic	Guia turística Autònoma
141GT	08.08.2018	Home	Argentina	Guiatge turístic	Guia turístic amb Web pròpia Autònom Perfil a Plataforma d'intermediació d'experiències
142GT	09.08.2018	Home	Espanya	Guiatge turístic	Guia turístic Contractat per rutes amb segway Activitats pròpies amb cata de vins
145GT	20.08.2018	Home	Espanya	Guiatge turístic	Guia turístic Autònom
146GT	20.08.2018	Dona	Polònia	Guiatge turístic	Guia turística Autònoma

147GT	21.08.2018	Home	Espanya	Agencia de viatges receptiva	Guia turístic habilitat Gerent en empresa pròpia Autònom Formador de guies
148GT	22.08.2018	Home	Espanya	Agencia de viatges receptiva	Gerent Manager Empresa dedicada a rutes per Catalunya