© Barbara Pokryszka

Trabajo digno para transformar el turismo

Ernest Cañada

CONFERENCIA INTERNACIONAL TURISME SOSTENIBLE I NOVA AGENDA URBANA

UPF, Barcelona, 17-18 de maig de 2017

alba sud

Contenidos

1. Llamar la atención sobre los procesos de precarización del trabajo en el ámbito turístico.

2. Alertar sobre los riesgos (múltiples) del deterioro en el empleo vinculado al turismo.

3. Defender la necesidad de un trabajo decente si queremos apostar, en serio, por la sostenibilidad y la responsabilidad.

© Barbara Pokryszka

¿A qué llamamos trabajo turístico?

OIT (2017) identifica trabajo turístico como **empleo generado** en **los sectores de hotelería, restauración y turismo**.

Alojamiento

- Hoteles
- Pensiones
- Moteles
- Campamentos
- Centros vacacionales

Alimentación/ Entretenimiento

- Restaurantes
- Bares
- Cafeterías
- Pubs
- Salas de fiesta
- …

Gestión Viajes/ Actividades Viajeros

- Agencias de viajes
- Servicios guiado
- Oficinas Información turística
- Centros de congresos y exposiciones

Atracciones turísticas

- Parques nacionales
- Museos
- Instalaciones afines

Sin embargo, sabemos que la demanda turística es lo que genera que una actividad sea turística, p
eso los contornos del trabajo turístico son permeables y difíciles de acotar.

Reconocimiento internacional

La necesidad de condiciones laborales adecuadas ha sido reconocida en declaraciones y documentos que inspiran la política turística internacional:

OMT 1980: Declaración de Manila sobre Turismo Mundial

OITS 1996: Declaración de Montreal - Para una visión humanista y social del turismo

OMT 1999: Código Ético Mundial para el Turismo [ratificado en Asamblea General de las NNUU 21/12/2001]

Sociedad Civil 2002: Declaración de Ciudad del Cabo de Turismo Responsable en Destinos

UITA IUF 2013: Política de la UITA en el sector turístico (actualizada cada 5 años)

NNUU 2015: Objetivos de Desarrollo Sostenible, núm. 8, reconocimiento del turismo en la creación de empleo

Sociedad Civil 2017: Declaración de Berlín: Transformar el turismo

OIT 2017: Pautas de la OIT sobre trabajo decente y turismo socialmente responsable
(Pendiente aprobación 331ª reunión Consejo de Administración, octubre-noviembre de 2017)

Distancia entre lo proclamado y lo cumplido.

Empleo turístico sí, ¿pero qué calidad?

El turismo es motor de creación de empleo.

Amplio consenso sobre este papel, pero también es instrumento de legitimación de la industria.

Sin embargo, cada vez más voces ponen en cuestión la calidad de este empleo

¿Cuáles son los temas clave para profundizar en la comprensión de la calidad del empleo turístico?

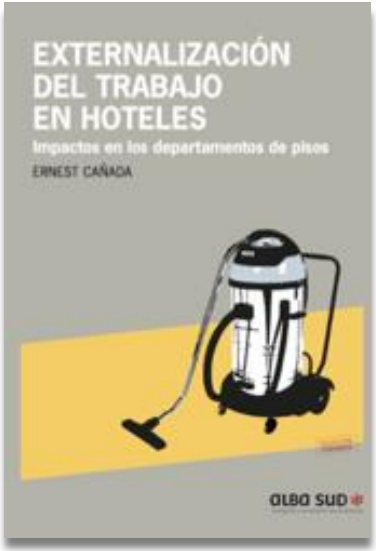
© eldiario.es

Investigación

1. Investigación sobre las condiciones de trabajo en los departamentos de pisos y procesos de externalización.

2. Técnicas cualitativa: 120 entrevistas en profundidad y 5 grupos de discusión.

3. Investigación participativa. Ciencia post-normal. Campaña de movilización que alimenta el conocimiento.



Marco geográfico: España

Problemática global, diversa según contextos.

Condiciones Político-estructurales

Crisis: desempleo

Reforma laboral: externalización

Desequilibrio de fuerzas empresa/trabajo

Miedo

Disciplina

Deterioro laboral

© Ana Núñez

Departamentos de pisos

- Camareras de piso: limpian habitaciones y áreas comunes en hoteles

- Colectivo feminizado, fuerte presencia inmigrantes y grupos éticos

- Entre 65.000 y 96.000 en España

- Fuerte segmentación
  - Gobernantas / camareras
  - Condición contractual
  - Lugar de origen

- Invisibles o con imagen tergiversada

© Ana Núñez

¿Qué debemos analizar cuando nos preguntamos por la calidad del trabajo?

(listado incompleto de las dimensiones de la **precariedad**)

1. Salarios
2. Tipo de contratación
3. Estructuras de gestión
4. Cargas de trabajo
5. Relaciones de género
6. Salud laboral
7. Calidad y profesionalización
8. Libertades organización

© Ana Núñez

1. Bajos salarios

Problema central.

Bajos salarios dificultan acceso a los mínimos para una vida digna: **pobreza laboral.**

Se acentúa con el deterioro en las formas de contratación.

Empleos feminizados: peores salarios.

Escasa contribución fiscal al Estado y necesidades comunes.

Salarios medios en Barcelona por sectores de actividad

Guanys salarials mitjans segons sector d'activitat (2014)

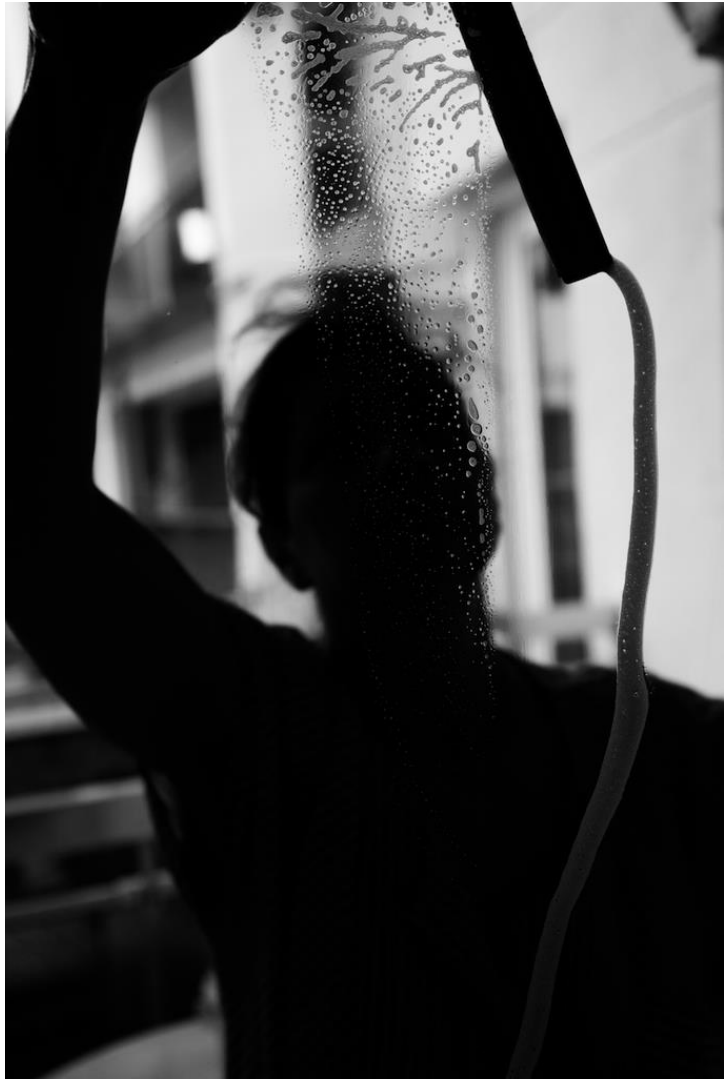
	Barcelona (€/any)		
	Total	Dones	Homes
01. Indústria	38.632	32.861	41.597
02. Construcció	25.199	22.627	25.991
03. Venda i reparació vehicles	29.239	*23.548	30.312
04. Comerç a l'engròs	33.793	30.449	36.142
05. Comerç al detall	18.845	16.765	21.957
06. Transport	32.674	32.698	32.665
07. Hostaleria	15.055	14.493	15.461
08. Informació i comunicacions	35.177	33.174	36.281
09. Financeres i assegurances	54.158	39.547	67.236
10. Activitats immobiliàries	24.825	23.995	26.136
11. Activitats professionals, científiques i tècniques	31.528	26.401	38.248
12. Activitats administratives i auxiliars	21.156	16.791	26.460
13. Administració Pública	33.893	30.714	38.408
14. Educació	24.009	22.322	27.264
15. Sanitat	34.607	31.695	42.197
16. Serveis socials	17.593	16.308	20.887
17. Artístiques, de lleure i serveis a les persones	19.507	16.251	23.546
Total	28.649	24.618	32.868

(*) Nombre d'observacions inferior a 100

Font: Departament d'estudis i Programació. Gabinet tècnic de Programació. Els salaris mitjans a Barcelona. Barcelona: Ajuntament de Barcelona, 2016

2. Contratación insegura

Degradación contractual:	- Pérdida de empleo fijo. - Contratos temporales. - Contratos a tiempo parcial. - Contratos externalizados. - Contratos en prácticas.
Consecuencias:	- Inseguridad y miedo. - Presión a la baja. - Incremento competencia. - Segmentación de plantillas.



© Ana Núñez

3. Externalización, forma extrema de flexibilización

Consiste en la contratación de servicios a una tercera empresa, que se hace cargo de los trabajadores/as y de la gestión completa de un determinado proceso.

España: reforma laboral 2012

Supone:

- Reducción costes salariales (40% o menos) y de gestión.
- Disminuye trabajadores/as cubiertos por un convenio colectivo. Atomiza relaciones laborales
- Pérdida de condiciones sociales logradas con los convenios: pago de festividades o nocturnidad,
- Eliminación de beneficios como la comida del desayuno y/o almuerzo.
- Pérdida de categoría profesional: “limpiadora”, “planchadora”, “peón”.

3. Externalización, forma extrema de flexibilización

Esto supone:

- Inseguridad por la duración real del empleo.
- Días finalmente trabajados afectan en el salario.
- Discrecionalidad para cambiar horarios o días descanso.
- Pérdida del derecho a un calendario laboral propio.
- Dificultad para conciliar vida laboral con vida personal.
- Alta rotación de personal por malas condiciones.
- División plantilla propia y empresas multiservicios.
- Múltiples empresas coexisten en un centro de trabajo.
- Presión específica para gobernantas.
- Incrementa descoordinación entre departamentos.

© Barbara Pokryszka

4. Intensificación del trabajo

- Incremento de tareas (ej. nº habitaciones).
- Presión cumplimiento de ratios. Horas extra no pagadas.
- Reducción de personal.
- Desaparición figuras tradicionales (valets).
- Presión por rebaja de costes vía externalización.
- Pérdida control centralizado por externalización, + descoordinación.
- Picos de trabajo según necesidades de ocupación.
- Estructura arquitectónica de los hoteles.
- Espacios y materiales no pensados para el trabajo de limpieza. Cambios en las modas de interiorismo y menaje. Mamparas, edredones, facilities.
- Hábitos de clientela y tipo de turista incrementan carga laboral:- días + saludas; degradación.

© Ana Núñez

4. Intensificación del trabajo

Extensión de las formas de presión.	Vigilancia gobernantas. Estímulo de la competencia. Cumplimiento de ratios. Mecanismos de evaluación del cliente.
Reacción:	Trabajar corriendo. Renuncia a los tiempos de descanso. Preocupación por la interacción con el cliente.

© Ana Núñez

5. Discriminación del género

- Sector muy feminizado (+ migrantes y de minorías étnicas).

- Trabajos pocos valorados: bajos salarios y externalización.

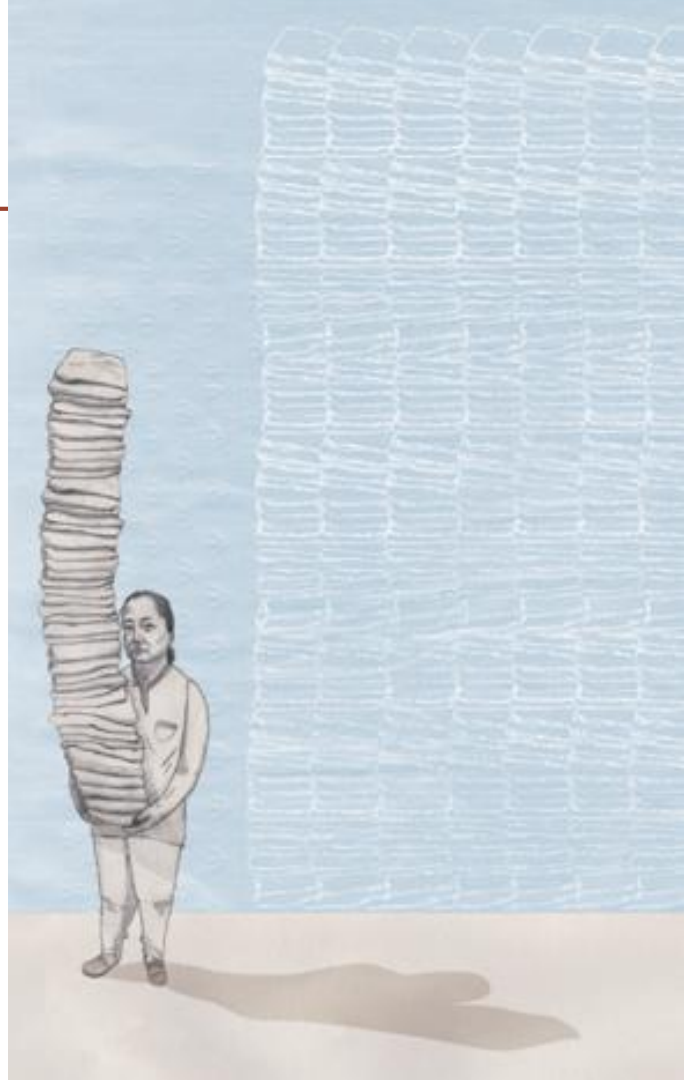
- ”Techo de cristal”: escasa presencia de mujeres en altos puestos.

- Dificultad integración agenda sindical y negociación colectiva.

- Insuficientes planes de igualdad de género.

- Dificultades de acceso real a permisos de maternidad.

- Mayor riesgo de sufrir acoso o abuso sexual.



© María Romero

6. Deterioro de la salud laboral

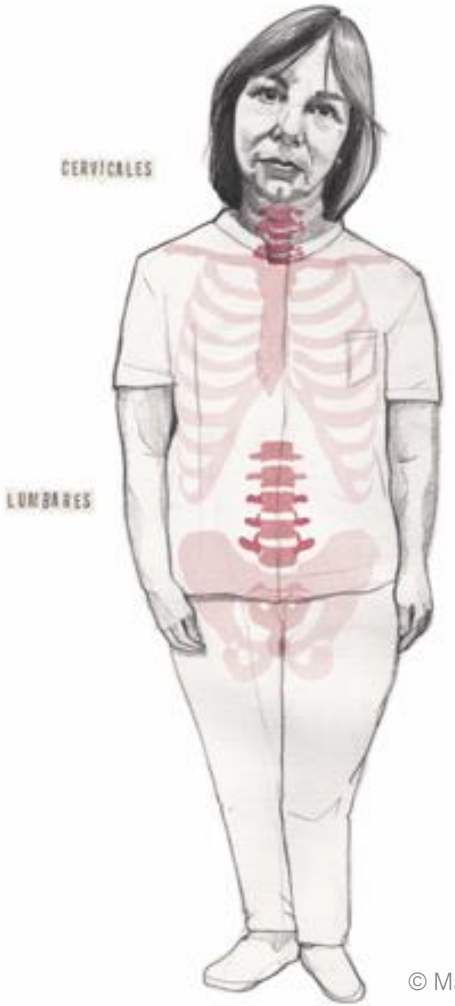
Problema generalizado en el sector: precariedad acentúa los problemas de salud.

- Cansancio y agotamiento permanente.

- Dolor: nuca, espalda, hombros, lumbares, brazos,… por repetición de movimientos, sumados a las malas posturas, difíciles de evitar por ritmo laboral intenso.

- Intervenciones quirúrgicas a causa de hernias o en el túnel carpiano.

- Insuficientes medidas de prevención y seguridad. Aunque las haya no se cumplen.

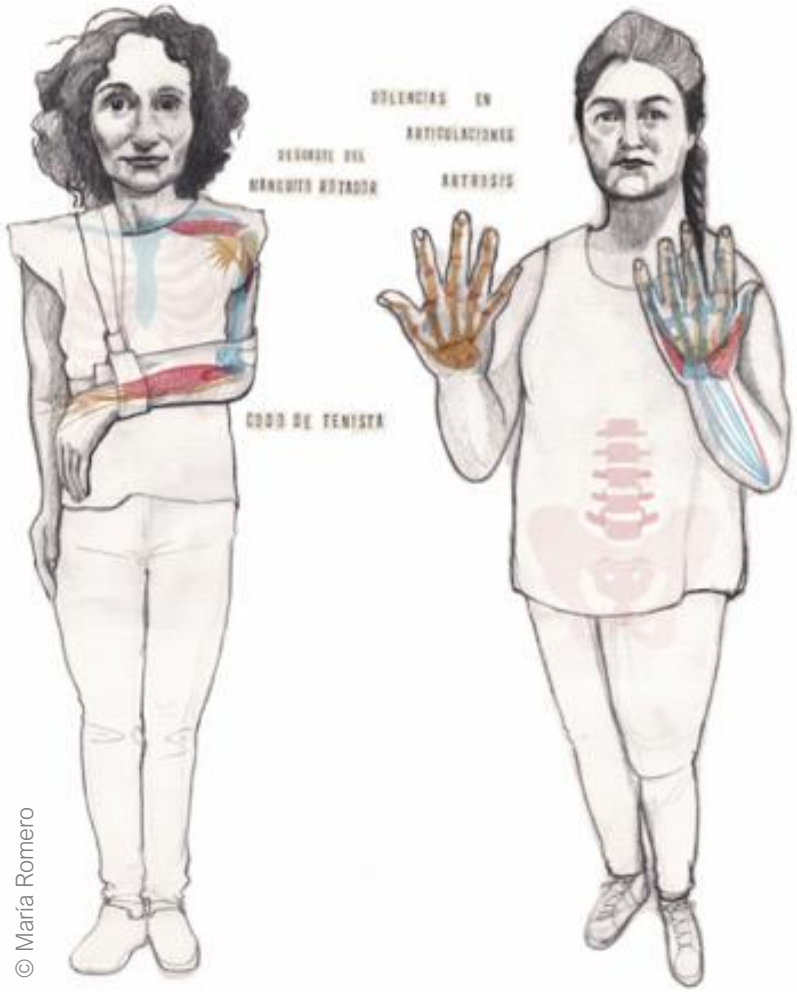


© María Romero

6. Deterioro de la salud laboral

- Estrés y ansiedad.
- Medicalización para soportar trabajo cotidiano.
- Dificultad de acceso a los servicios médicos.
- Mala atención de mutuas y servicios médicos.

Organización del trabajo como determinante social clave de la salud.



© María Romero

7. Merma de calidad de servicio y desprofesionalización

Deterioro laboral afecta la calidad del servicio y atención al cliente:

- No pueden cumplir con tareas asignadas, a pesar de sobresfuerzo y presión.

- Empresas multiservicios no tiene experiencia ni conocimiento.

- Inseguridad en el empleo dificulta una carrera profesional.

- Personal contratado con insuficiente experiencia y poca inversión en formación.

- Alta rotación dificulta transmisión de estándares de calidad.

© Ana Núñez

7. Merma de calidad de servicio y desprofesionalización

- Externalización: Menos control y exigencia en cambios de ropa o ahorro en utensilios y material de limpieza.

- Desvinculación del personal supone mayor descuido sobre infraestructuras y condiciones del hotel.

- Sobrecarga de trabajo para las gobernantas.

Deterioro condiciones laborales = mal servicio = desprofesionalización= vulnerabilidad destino.

© Ana Núñez

8. Extensión del miedo: pérdida libertad sindical

Mayor poder coercitivo de las empresas:

Miedo generalizado.

- Dificultad sindical para acceder a estas empresas.

- Represión contra sindicalista.

- Impulso de sindicatos al servicio de la empresa: ruptura de la posibilidad de libre asociación.

- Pérdida de cobertura de los convenios.

- A falta de solidaridades de clase amplias, nuevas solidaridades por nacionalidad. Riesgo político añadido. .

Sin trabajo decente no hay turismo sostenible

- La precarización laboral vulnera derechos fundamentales.

- Tiene múltiples facetas. Condiciona toda la vida de las clases trabajadoras.

- Afecta calidad del servicio: desprofesionalización y pérdida de competitividad.

- La apuesta por la reducción de costes laborales nos lleva a una carrera suicida.

- Necesitamos reequilibrar la economía del turismo, garantizando un amplio retorno social y evitando la sobre dependencia del sector.

- El trabajo es un factor clave: sin trabajo decente no puede haber turismo sostenible, ni responsable.

© María Romero

alba sud

investigación y comunicación para el desarrollo

Ernest Cañada

Coordinador de Alba Sud

www.albasud.org

ernest@albasud.org

Sin trabajo decente no hay turismo sostenible

El concepto de «trabajo decente» fue definido por la OIT a través de su Director General, Juan Somavía, durante la **87ª Conferencia Internacional del Trabajo** de 1999 como:

Trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social. (OIT, 1999).

Implica los **4 objetivos estratégicos de la OIT:**

- Empleo,
- Protección social,
- Derechos de los trabajadores y trabajadoras
- Diálogo social.

Supone **modelo laboral** en el que existan suficientes **empleos** que permitan trabajar, con **remuneración suficiente**, **seguridad y condiciones laborales salubres** y que, además, disponga de un sistema de **protección social garantizado**. A su vez, se deben respetar los **derechos fundamentales del trabajo**, como son la **libertad de sindicación** y la **erradicación de toda forma de discriminación laboral, trabajo forzoso y trabajo infantil.**