

LAS TRABAJADORAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación

1. El empleo y el trabajo en los alojamientos hoteleros. ¿Y las mujeres?

Basado en un estudio que emprendimos en el Gabinete Federal de Estudios de FECOHT-CCOO en 2009¹, este trabajo se centra en la realidad sociolaboral en el sector de establecimientos hoteleros. En este artículo² queremos llamar la atención sobre el papel del tiempo en las relaciones laborales y de vida, en sus diferentes planos y con especial atención a la realidad de las mujeres.

Nos situamos en el marco de una industria turística que en España emplea a 1.600.000 personas y concentra a más de 300.000 en la hotelería³, sector que forma parte de una cadena de valor (Albarracín, 2003) que mercantiliza servicios de ocio y atención personal. Con la excepción de

Recibido: 28-III-2012

Versión aceptada 1-X-2012

* Daniel Albarracín, Gabinete del Federal de Estudios de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO. Correo electrónico: daniloalba@nodo50.org. Mari Luz Castellanos: Profesora de Sociología Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación, Universidad de Valladolid. Correo electrónico: mariluzcastellanos@yahoo.es.

¹ Todos los datos y citas que no se acompañen de la fuente se refieren a este origen. Se emplearon, por un lado, técnicas cualitativas (tres grupos de discusión y siete entrevistas abiertas en profundidad a personal de hoteles incluyendo recepcionistas, camareras de piso, camareras y personal auxiliar, alguno/a de ellos/as sindicalistas); y se realizó, por otro, una encuesta presencial, previo muestreo estratificado por tipo de destino, tamaño y perfil de localidad por cuotas, con selección no probabilística de los establecimientos hoteleros y que recabó un total de 615 cuestionarios válidos entre los meses de junio y agosto de 2009. En nuestra encuesta el 74,4% de las personas estaban empleadas en territorios de sol y playa, y un 58,4% en hoteles independientes (aunque el peso del empleo en cadenas hoteleras viene aumentando en los últimos años); predominó el segmento de personal entre 24 y 34 años (43,4%); el colectivo extranjero superó el 20%, y más del 55% de los encuestados eran mujeres.

² Agradecemos las sugerencias y aportaciones de Sandra Ezquerro (socióloga).

³ Según el Instituto de Estudios Turísticos (2011), 1.687.823 personas trabajan en el sector turístico. De ellas, 338.716 están empleadas en Servicios de Alojamiento.

2009, el turismo es prácticamente el único sector que ha creado empleo en nuestro país en estos últimos años de crisis.

Partimos igualmente de la base de que, tal como los siervos de la gleba fueron atados a la tierra, la relación salarial sujeta a las familias obreras a una cadena temporal; en el marco del trabajo asalariado, casi todo el tiempo de su vida se ve gobernado para disponer, preparar, adaptar y prestar su fuerza su trabajo (Marx, 2000). En este marco, hombres y mujeres presentan diferentes cadenas temporales que obedecen a la pervivencia de atribuciones de roles desiguales, volcando sobre ellas y ellos expectativas diferenciadas en función de la construcción social de los géneros. La persistencia de relaciones patriarcales en la familia, instituciones sociales y mundo de la empresa, se actualiza recreando una división sexual adaptada por y para la formación sociohistórica vigente.

Así, aunque durante los últimos siete años la participación masculina en las tareas domésticas ha aumentado en casi cinco puntos, según datos de la Encuesta de Empleo del Tiempo de 2009 y 2010 del INE⁴ sigue existiendo una diferencia de participación en el trabajo no remunerado de 17 puntos porcentuales a cargo de las mujeres (74,7% los hombres y 91,9% las mujeres). A pesar de que en el mismo periodo se ha reducido en más de media hora la diferencia del tiempo medio dedicado al trabajo doméstico entre hombres y mujeres, el tiempo dedicado por las mujeres continúa superando al de los hombres en más de dos horas (Ezquerro, 2011).

Históricamente, las mujeres se han incorporado al empleo y han buscado la puerta principal, pero se les ha hecho entrar «por la puerta de atrás» llevando a la espalda la obligación de atender el hogar y a las personas de su entorno inmediato. A veces cuentan con apoyos, bien en el mercado –otras mujeres de extracción social o situación legal más vulnerable que las cubren– o dentro de la propia familia, siendo principalmente las abuelas las que sustituyen a los padres en la atención a los menores cuando la mujer se emplea.

Al mismo tiempo, se han extendido y desplazado parcialmente las funciones de los trabajos de cuidados, de administración e intendencia y, en suma, de atención a las personas, tradicionalmente atribuidas a la mujer, al trabajo remunerado. Funciones que guardan similitudes a las esperadas del espacio doméstico –trato agradable, actitudes y habilidades relacionales y afectivas, atención y disponibilidad constante, etc... (Miranda, Martín et al, 2008)– son desempeñadas por mujeres. Así, ellas ocupan principalmente los trabajos de servicios a las personas (servicio doméstico, comercio, educación, sanidad, y, cómo no, hostelería) y de administración (en oficinas, en centros de trabajo, etc...).

Sin embargo, las mujeres han sido empleadas con remuneraciones menores, mediante figuras contractuales más inestables y en ocupaciones menos reconocidas como la hostelería. Esto ha conllevado que los ingresos y derechos sociolaborales de las mujeres difícilmente permitan su autonomía económica personal. En la encuesta realizada, un 43,8% de las mujeres

⁴ Principales resultados en <http://www.ine.es/prensa/np669.pdf> (INE, 2011).

obtenía menos de 1000 euros mensuales líquidos, porcentaje bastante más alto que el 20,9% de los varones que tampoco llegaba a esa cantidad.

Las interrupciones de la biografía laboral o la reducción de sus jornadas e ingresos, sobre todo en épocas de crianza, coartan las aspiraciones de las mujeres trabajadoras. Tanto porque las familias estiman que son ellas las que deben renunciar, como porque las empresas traban la voluntad de los varones –minoritarios– predispuestos a dedicar parte de su tiempo para la sostenibilidad de la vida (Pérez, 2010). De este modo, admitiendo las empresas para ellos expectativas laborales e ingresos menos malos, acaba por *racionalizarse* la «decisión» familiar que relega del espacio laboral a la mujer, total o parcialmente, duradera o temporalmente. El objetivo empresarial es el rendimiento económico. Al plantear como dadas las disponibilidades, perfiles, estereotipos y expectativas que se atribuyen a las mujeres y diferenciarlas de las de los hombres, se acaba por reproducir y consolidar estas «inercias».

Los factores que, en suma, explican fundamentalmente el trato desigual entre hombres y mujeres en el empleo, son tanto externos –la división sexual del trabajo en la sociedad y la cultura patriarcal–, como internos al espacio del trabajo remunerado. El mercado laboral femenino está lastrado por la segregación ocupacional horizontal y vertical, de tal manera que los empleos disponibles se concentran en determinados sectores de actividad, y dentro de ellos en los estratos más bajos de la jerarquía laboral, siendo la promoción un proceso que penaliza a las mujeres.

Entre la esfera social y la propia del trabajo se produce, pues, una mutua interrelación, alimentando procesos de discriminación directa e indirecta (pues son ellas las que tienen menor disponibilidad). Dentro de esta última, y en el sector que nos ocupa, podemos señalar la salarial: en términos medios, en el sector hotelero un varón gana al mes 1.255,32 euros líquidos, por los 960,59 que gana una mujer.

2. Tiempo, vida y trabajo en el sector de hoteles

La vida social se desarrolla materialmente en el tiempo, sujeta a distintos vínculos, ritmos y percepciones. Hemos distinguido las siguientes dimensiones que la estructuran:

1) *Sociohistórica*

- a) Se refiere a la construcción de los vínculos e identidades sociales, sea en el plano de clase, comunitario o corporativo, en el tiempo histórico de la profesión que define los contextos y prácticas por reconocimientos, derechos, promociones y mejoras materiales; así como las dinámicas que disputan las tutelas, garantías y compensaciones por la venta de la fuerza de trabajo –esto es, las condiciones de empleo.
- b) A un nivel más particular alude al origen social, que determina la extracción de clase y los capitales personales –económico, relacional, simbólico y cultural (Bourdieu, 1988)– que van a condicionar el esquema general de oportunidades en cuanto al empleo.

2) *Sociobiográfica*

c) Referida a las trayectorias de clase en el proceso sociolaboral y al despliegue de proyectos personales, familiares o comunitarios. Es decir, a las posibilidades de dirigir, compatibilizar, estabilizar y adecuar entre sí proyectos profesionales y estrategias de vida (social, familiar, personal) en el marco del sector hotelero.

3) *De las relaciones de poder*

d) Alude a la posición social en cuanto al control y autonomía sobre el tiempo de las personas, así como la influencia en las conductas y decisiones propias y ajenas. Esta dimensión requiere diferenciar entre situaciones de dominio o de dependencia de unos grupos sociales por otros.

2.1. Extracción social, vínculos, identidades y oportunidades laborales.

La inclinación a emplearse en el sector hotelero guarda cierta relación con la extracción social y el lugar de residencia. Ciertas redes interpersonales, vinculadas a la clase y al origen social –en general, subalterno–, caracterizan la proximidad a la actividad. También se presenta como una de las pocas ocupaciones accesibles a cierto segmento de mujeres, inmigrantes y jóvenes. La relación entre extracción social y comunidad de origen con la producción de las bases sociales de la profesión hotelera sigue una dinámica reproductiva, aunque de ningún modo pasiva.

En el sector hotelero, la *comunidad* influye significativamente. Las relaciones de paisanaje, de vecindad, familiar, amistad, pertenencia o relación de afinidad, y relaciones laborales antecedentes –en otros hoteles, pero también originadas en sectores como el agrario– establecen redes sociales que materializan vías y flujos de acceso al empleo. Se forman comunidades no necesariamente horizontales, casi siempre caracterizadas por deudas morales, afectos y ciertos mecanismos de apoyo y responsabilidad mutuos. Vínculos que culminan entrelazándose en el seno de las empresas, unas veces con el correlato de identificación con las mismas como proyecto común –por ejemplo, en las empresas más pequeñas y familiares– y otras como vehículos de expresión más o menos imperfecta de resistencias contra ella. Remitiéndonos a la sociología de las organizaciones (Castillo, 1999), también el personalismo, en un sector tan jerárquico como este, influye en la red de admiración/envidias, complicidades/dependencias o liderazgo/dominio en profesiones donde algo tan escurridizo como el carisma (Weber, 1977) –característica en la que confluyen relaciones patriarcales de género, poder por el cargo, aspiraciones de ascensos, expectativas de crecimiento profesional, etc.– juega un papel relevante. En este marco, las mujeres suelen enfrentarse al difícil desafío de demostrar su capacidad para trabajos habitualmente asignados a los varones, intentando sortear la idealización del vínculo dependiente y de subordinación clásica que les afecta.

En términos comunitarios, tanto la red original como el colectivo laboral contribuyen a la construcción de la *identidad profesional*. Por un lado, la red social delimita una vía y condiciones de integración funcional en las

organizaciones hoteleras. Por otro, esta imagen profesional contribuye a generar un sentimiento de pertenencia a un colectivo ocupacional. Esta construcción, sobre todo en la generación más arraigada en el sector, se liga a su vez a la configuración de los límites de lo que se entiende como profesionalmente justo y aceptable y lo que no (Castellanos y Pedreño, 2005).

Esta identidad se desdibuja por la ruptura de las carreras profesionales, en medio de una dinámica de rotación muy elevada: el 41,5% de la plantilla hotelera no lleva más de cinco años en el sector turístico. La tendencia, de difícil reversibilidad, a la polivalencia y movilidad laboral también contribuye –en términos descualificantes– a este desdibujamiento.

El ocaso de las profesiones supone también el fin de una manera de resistencia y definición de los límites que contribuían a afianzar sustancialmente las condiciones de trabajo. Ahora la definición de las condiciones de empleo determina el hecho del trabajo, y el control de la organización laboral queda subeditado a esta dependencia.

Esto se acompaña de una decidida aversión empresarial a que la plantilla pueda apropiarse de cualquier conformación profesional con identidad reconocida, mediante políticas de recursos humanos hostiles a un control sindical, comunitario, gremial o personal de ciertos procesos de trabajo y servicio. Esto es, se favorece e incrementa el poder gerencial sobre la organización del trabajo. La empresa trata de involucrar a la plantilla de diferentes maneras. En los hoteles pequeños o independientes lo hace movilizándolo la representación de «una familia» –despojando así a la «comunidad» de su componente crítico–. Si se trata de una cadena hotelera, se identifica además a su personal con la «marca» de la misma tratando de promover mecanismos de adhesión y promoción competitivos –frecuentemente, además, poco transparentes y escasamente objetivos–, así como una lealtad abstracta y en ocasiones volátil. Así, por ejemplo, entre los denominados «trabajadores globalizados con poder profesional efectivo» este discurso gerencial está abocado al desgaste. Porque, al igual que la empresa procura conseguir una disponibilidad, movilidad y empleabilidad plena y flexible, una parte de la fuerza de trabajo –relativamente codiciada por su cualificación específica y escasa en el mercado laboral– opta por mejorar sus condiciones cambiando recurrentemente de empresa y cadena (Albarraçín y Castellanos, 2010).

En hotelería, un caso especial y paradigmático lo constituye el grupo profesional de recepcionistas. La complejidad de sus competencias y su papel protagonista en el proceso de servicio conlleva la paradoja de despertar admiración en la plantilla y la clientela, lo cuál en algún caso puede ocasionar promociones y satisfacciones personales. Al mismo tiempo, sin embargo, la plasmación de la incapacidad colectiva para consolidar las condiciones de empleo y sus derechos se traduce en una multiplicación del trabajo general que no encuentra reconocimiento material⁵ para la mayoría.

⁵ «Somos agentes de viaje, somos informadores turísticos, somos gestores comerciales, somos cajeros, somos fidelizadores de clientes, y somos la primera y la última cara, somos la imagen del hotel (...) Realmente no somos maestros de nada, pero somos aprendices de todo, tenemos más nivel de idiomas que muchos, sabemos más que muchos, sabemos de hotelería más que muchos, pero nos pagan como si no supiéramos de nada» (Grupo de discusión, Recepcionistas).

Cualquier añoranza de un «artesano moderno de los servicios» como metáfora reivindicadora, o una identidad basada en el orgullo profesional, resulta estéril (a la par que imposible) de cara al futuro si no se consiguen plasmar derechos y conquistar resortes de influencia colectivas. No sólo porque el ataque gerencial, los procesos de tecnologización o de conformación de áreas y de equipos de trabajo móviles y multifuncionales con fronteras abiertas parezcan cuestionar viejas identidades. Sino porque, sobre todo, mientras el personal esté supeditado a relaciones de empleo poco garantistas, algo en lo que abundará la reciente reforma laboral hasta niveles que superarán el modelo anglosajón –aplicando, entre otras medidas, el despido arbitrario y barato, o la contratación para emprendedores, de formación o en prácticas con menos protección incluso que un contrato temporal–, se verá empujado a aceptar una mayor explotación y endurecimiento de las condiciones de trabajo.

Tiempo atrás la configuración de prácticas comunitarias y relaciones interpersonales pudo dar un margen de actuación a ciertos grupos ocupacionales frente a las políticas abstractas de gestión de personal. Pero aquellas prácticas ya no garantizan la resistencia debida a las nuevas políticas empresariales, ni promueven comportamientos participativos democráticos, modelos de organización del trabajo fluidos, comunicativos, transparentes, objetivos y horizontales, ni estimulan las mejores prácticas de eficiencia profesional. Pudiendo ser una referencia para encontrar la energía social para las potenciales organizaciones obreras, este tipo de vínculos pueden, sin embargo, redundar (cuando tienen «éxito») en jerarquizaciones sociocupacionales injustas, en conductas corporativistas o situaciones próximas al clientelismo.

En el contexto de regulaciones laborales cada vez más degradadas donde reina la flexibilidad del derecho mercantil y societario; una negociación colectiva relativamente heterogénea, dispersa y también de mínimos; una eficacia incompleta e imperfecta de los convenios y contratos; y una proliferación y creciente negociación individual de las condiciones laborales, la lucha por un orgullo identitario constituye por sí sola una referencia alternativa insuficiente. La precarización del empleo, el paro y las nuevas formas empresariales representan una amenaza definitiva a aquella antigua forma de resistencia que se le escapa de las manos a una generación de edad más avanzada, perdiendo aquel recurso su eficacia.

Eso sí, las viejas redes sociales siguen teniendo traducción en los modos de inserción laboral. En el acceso al empleo sigue siendo habitual el recurso a amistades, familia, conocidos, etc.: en nuestra encuesta, hasta un 57,4% del personal accedió al empleo por esta vía. Algo percibido positivamente por parte de los y las trabajadoras, siempre que este capital relacional sea movilizado y gestionado por sus redes sociales.

No obstante, este mecanismo no prioriza méritos, dificulta el cumplimiento de la igualdad de oportunidades y, a veces, de trato, al poner en situación de partida diferente a las personas según la extracción social, el género, la generación, la etnia o la nacionalidad, pudiendo prevalecer alguno(s) de estos criterios más que el estrictamente profesional. Estas dinámicas de reclutamiento propician una complicidad y un compromiso

de la persona que se incorpora respecto a la empresa y las expectativas creadas, pero generan una cadena de dependencias y segmentación –no contemplada generalmente por los y las trabajadoras como algo perjudicial– que, si bien se manifiesta en cierto apoyo mutuo en el trabajo, no está exenta de paternalismo.

Por el contrario, la introducción de mecanismos de racionalización y formalización en la gestión hotelera de recursos humanos no parece sino esconder un uso interesado del capital relacional movilizado por y a beneficio de la propia empresa. Se trata de una percepción común: los cambios de propiedad de los hoteles, o la irrupción de empresas de gestión no-propietarias, y en general la reestructuración organizativa que parece haber sido un proceso común en toda la hotelería durante los años 90, ha modificado las formas de gestión laboral colisionando con los métodos «tradicionales» y generando rechazo entre la plantilla más veterana.

En este sentido, el escaso recurso a los Servicios Públicos de Empleo – apenas un 2% de colocaciones en el sector– señala un gran fracaso en la incorporación de dinámicas de objetividad y mayor transparencia. Las diferentes vías de intermediación laboral, públicas y privadas, así como la autopromoción o el ingreso a través de anuncio (27,7% de los casos en estas dos últimas) son sobre todo utilizadas por parte de mujeres y jóvenes. Así pues, el capital relacional parece estar más en manos de los varones.

Es significativo que, en opinión de los y las encuestadas, el requisito que las empresas han valorado más para seleccionarles ha sido, en un 46,8% de los casos, *la disponibilidad, las ganas de trabajar o la juventud*, seguida de la experiencia laboral en otros hoteles (34,1%) y de la polivalencia y adaptabilidad (22,7%). Como criterio, el nivel de cualificación está en cuarto lugar (18,4%). El mérito y la cualificación son más un «referente ideológico de motivación promocionista», que un eje legitimador de las diferencias. En la práctica sociolaboral hotelera no es el cauce por el que transitan las desigualdades. La extracción social, la trayectoria de clase, el sexo, el origen sociocomunitario y el capital relacional explican con más contundencia este fenómeno.

El requisito basado en la disponibilidad/ganas de trabajar/juventud apunta circunstancias sociodemográficas, repercutiendo en mayor medida a mujeres, jóvenes, personal con pocos estudios y personas que cuentan con un empleo precario. El requisito de ser polivalente y adaptable, que indica un tipo de actitud que la empresa busca –en la práctica equivale a preferir personal dócil, dispuesto y maleable–, es motivo de selección prevalente para varones y personal con pocos estudios y entre personal con empleo estable. Se deduce que, a pesar de ser un sector altamente feminizado, todas estas tendencias corren en contra de las mujeres a partir de cierta edad, más aún cuando aparecen necesidades familiares de cuidados.

2.2. Trayectorias laborales

La extracción social da pie a una composición subordinada de clase salarial. El origen comunitario –familias que viven cerca de los destinos turísticos,

o que proceden de sectores en declive como el agrícola- alimenta unas redes sociales movilizadas para captar los empleos turísticos. La estratificación del personal asalariado está conformada por capas sociales, estratificadas en cuanto al capital relacional, simbólico y cultural dentro de los segmentos ocupacionales del sector de alojamientos (media-alta en la dirección y recepción, media-baja entre personal de sala, camareras de piso, etc...). A partir de aquí se observan trayectorias sociolaborales y formas diversas de compatibilización con los proyectos personales, en gran parte determinadas por las condiciones de protección y estabilidad de los empleos.

Hay que decir que la hotelería abandonó hace tiempo el modelo de empleo para toda la vida, mediante una transición generacional que expande el empleo inestable. En cuanto al sector, apenas un 32% del personal continúa en el mismo después de diez años. Y respecto al lugar de trabajo, un 52,5% no supera los tres años en el mismo establecimiento y solo un 16% alcanza los diez.

Llama la atención que *un 33% del personal con empleos de mala calidad lleve en el sector más de cinco años sin consolidar su empleo* con un contrato indefinido. Este es un fenómeno más acentuado entre las mujeres, con carreras más cortas tanto dentro de su centro de trabajo como en el sector turístico, producto de la normalización social de la temporalidad de su empleo.

Por otro lado, un 15,7% de las personas encuestadas compagina el trabajo con estudios y un 9,4% con otras actividades económicas. Esto se puede asociar tanto con que una parte de la juventud está de paso (no tanto, eso sí, como en otros subsectores de la hostelería) como con problemas para alcanzar ingresos anuales suficientes. Dado el caso, las mujeres comparativamente compaginan más su actividad laboral con estudios que los varones, mientras que estos recurren en mayor medida al pluriempleo.

Los varones disfrutaban de carreras profesionales en el sector comparativamente más prolongadas que las mujeres. Hasta un 31,2% de las mujeres no ha desarrollado una carrera de más de 3 años en el sector turístico, frente al 20,9% de los varones. Las cortas trayectorias profesionales en un mismo establecimiento son también más frecuentes en el caso femenino: hasta un 57,7% de las mujeres no supera los 3 años de empleo en el mismo establecimiento, mientras que a los varones esta situación les repercute en un 45,6%. Una vez superada la barrera de los 5 años de antigüedad, la permanencia se equipara entre ambos sexos.

En suma, las mujeres padecen mayor inestabilidad laboral y modelos de empleo vinculados a menores salarios, mayor estacionalidad y jornadas a tiempo parcial. Esta realidad se asocia estrechamente a la atribución que se les hace en cuanto al trabajo reproductivo y el papel económico relegado que se les asigna en comparación con el varón⁶. Cuando se las em-

⁶ A este respecto se pueden consultar los trabajos clásicos de Borderías, Cristina; Carrasco, Cristina y Alemany, C. (comp.) (1994), *Las mujeres y el trabajo: algunas rupturas conceptuales*, Barcelona, Icaria; Maruani et al (eds.) (2000), *Las nuevas fronteras de la desigualdad. Hombres y mujeres en el mercado de trabajo*, Barcelona, Icaria. O, más recientemente Vara, María Jesús (coord.) (2006), *Estudios sobre género y economía*, Madrid, Akal.

plea, ellas desarrollan jornadas que pueden relativamente compaginar con dichas tareas domésticas y de cuidados, frecuentemente más regulares y de mañana.

Vida y trabajo o, si se prefiere, reproducción y producción, pueden considerarse estrechamente relacionadas. El empleo es la variable fundamental que estructura las trayectorias vitales de los sujetos en las sociedades salariales, sea en su forma «moderna» (estable, de larga duración, profesionalizante, etc.) o «postmoderna» (inestable, fragmentado, más incierto, etc.). A este segundo modelo se incorpora masivamente la mujer, como portadora de un ingreso cada vez más necesario para la familia, pero irregular y complementario.

2.3. Poder y control en el trabajo

Las relaciones de empleo en el sector hotelero generan y reproducen subordinación y vulnerabilidad entre el personal asalariado. Las condiciones de trabajo muestran un mayor poder de la gestión empresarial del proceso laboral para aumentar las tasas de plusvalor.

La figura del «trabajador globalizado» (Castellanos y Pedreño, 2005) se caracteriza por un trabajo móvil, prolongado, polivalente, sobrecargado de tareas y responsabilidades. Ese trabajador tiene su correlato dual en los empleos precarizados que se corresponden con el segmento joven y también femenino, de ocupaciones altamente estandarizadas como las camareras de piso, camareras en general y también, aunque con requerimientos de alta capacidad de adaptación, entre el personal de recepción y de dirección. Los y las trabajadoras sitúan entre la admiración y el recelo a los nuevos perfiles profesionales exigidos. Frecuentemente preferirían conservar algunas tradiciones de autonomía, calidad y trato familiar en el trabajo, desafortunadamente asociadas con el paternalismo. La conformación de estas ocupaciones sella un proceso de heteronomía achacable a la condición de dependencia salarial y que se agudiza con relaciones de empleo vulnerables, entre un colectivo que no encuentra empleo en otros sectores y aquel que se emplea aquí con un carácter de paso, añadido a las nuevas formas de organización neotayloristas flexibles impuestas por los gestores empresariales.

Los casos paradigmáticos son Paradores, aún empresa pública; los clásicos y pequeños establecimientos independientes; y, en general, los hoteles de sol y playa. En el primero hay una reglamentación sindicalmente conquistada. En el segundo encontramos esquemas sociolaborales análogos a la jerarquía familiar, donde la plantilla se esfuerza por mantener formas de trabajo conocidas y un grado de autonomía, basándose en la confianza ganada a los mandos y entre compañeros. En ambos casos se asiste a la progresiva pérdida de calidad del trabajo, llegando los primeros conflictos con las modificaciones en los sistemas de organización (turnos) y control del trabajo. En el tercer caso, sin embargo, se impone la adaptación a los cambios introducidos por las empresas propietarias y gestoras hoteleras en diversos procesos de reestructuración, así como la pérdida de eficacia –como contrapeso– del resorte institucional de negociación.

3. Las condiciones de empleo

El alto desempleo de este periodo de crisis económica de sobreproducción e hiperfinanciarización ha tenido como damnificada a la norma social de empleo (Prieto, 2007), fruto de una larga noche de ajuste neoliberal de la que aún no hemos despertado.

La precarización de la norma social de empleo comporta la merma de estabilidad, de garantías sociolaborales, de prestaciones indirectas y diferidas, así como del salario, que acentúan la vulnerabilidad y carestía de la vida. Visto así, la precariedad es una condición de casi todo el segmento de población asalariada, dada su situación de dependencia de un ingreso y la necesidad de vender su fuerza de trabajo, haciendo que se acepten circunstancias laborales que de otro modo no se tolerarían y siendo las diferencias de status salarial sólo de grado. Para dar cuenta de este fenómeno de precarización, y ver cómo afecta de manera diferencial a las mujeres, debemos aproximarnos a diferentes dimensiones que refieren a las expectativas, percepciones, peso y tendencias de las formas de empleo y la degradación de los derechos que conllevan.

El empleo intermitente o sin continuidad se extiende en el sector, pero se silencia en los discursos. En cambio, se propaga en el discurso *el temor al desempleo*. Ahora bien, apenas un 5,82% del personal opinaba en un año de destrucción de empleo, como fue 2009, sentirse insatisfecho con los despidos. A partir de 2010 el empleo, aún siendo muy estacional, ha crecido. La realidad muestra que la mala calidad del empleo crece y afecta más a mujeres, jóvenes e inmigrantes. Pero sobre esto se habla poco.

La inestabilidad laboral entraña una amenaza que perciben también los y las empleadas con contratación indefinida, a pesar que los ajustes se han centrado más en el empleo temporal. Se toma conciencia de lo poco más que protege un contrato indefinido. El temor al paro viene de una experiencia anterior o una expectativa, pero quien vive en la intermitencia permanente apenas expresa su voz.

Conviven apreciaciones razonables y miedos desproporcionados. El miedo al paro en la hotelería se prefigura como fantasma colectivo. Es el entorno el que causa este miedo. Este es el sector menos afectado por la crisis, pero la percepción de la misma es tan efectiva como en otros. La amenaza si acaso está por delante, porque hay razones excepcionales que han permitido sortear por el momento la crisis al turismo. En los años posteriores al estudio, como hemos señalado antes, el turismo se ha mostrado prácticamente y por razones diversas como el único sector que no ha destruido empleo. Mientras el turismo nacional se ha desplomado, el turismo internacional ha remontado. Esto último se debe al desvío coyuntural del turismo tras las revueltas en el norte de África, la situación de crisis más suave en los emisores de turistas habituales –Alemania, Reino Unido, Francia, y ahora también Rusia–, y el abaratamiento del euro. Es cierto, hay razones para el miedo. Pero la crisis por la saturación del sector está por venir.

El miedo al paro, en el único año de destrucción de empleo de este reciente periodo, funcionó muy eficazmente como agente disciplinador.

Sin embargo, o quizá precisamente por ello, las personas que mostraban insatisfacción con las condiciones laborales eran minoría: la opinión de que en su entorno las condiciones de empleo y trabajo eran insatisfactorias se estimaba entre el 16% y el 21% según la cuestión planteada. Los motivos que causaban esta insatisfacción en relación con las condiciones de empleo y trabajo eran principalmente tres: los salarios, el tiempo de trabajo y la temporalidad en el empleo.

Con la crisis, el empresariado ha agitado, pues, el miedo al tiempo que ha movido ficha en materia de gestión laboral. En particular, una apuesta creciente por la gestión temporal, y a tiempo parcial, como vía de responder a la estacionalidad o a los picos de afluencia de público. Se ha recurrido a una mayor movilidad funcional y a lo que se denominan «contratos extras» para actividades típicas, aunque no diarias, de los hoteles (banquetes o reuniones de empresa o institucionales, por ejemplo), empleando a personas con una relación continuada pero puntual de empleo, a personas que son provistas por Empresas de Trabajo Temporal, o bien a personas sujetas a una relación mercantil.

La *estacionalidad* es un factor condicionante del empleo turístico. El grado de ocupación hotelera en la etapa estival es el más alto. La actividad invernal se reduce a algunos destinos de montaña, o a ciudades con una oferta cultural y urbana muy amplia. La desestacionalización es, pues, propia de territorios con un clima continuo (Canarias), o con una actividad empresarial y económica regular, especialmente ligada a ocio y cultura en medios urbanos que son polos permanentes de atracción (Madrid, Granada, Sevilla). La diversificación de actividades sigue siendo una práctica testimonial para contrarrestar la estacionalidad. También es minoritario el recurso a la figura del contrato fijo-discontinuo. La estacionalidad de la actividad es gestionada principalmente bajo fórmulas de empleo temporal, aunque el recurso a estas figuras desprotegidas es un hábito que sobrepasa este condicionante de la actividad sectorial.

Según la encuesta, *sólo* un 64% del personal está empleado *todo el año*, referida esta pregunta al recuerdo de lo que sucedió en 2008. El resto está empleado durante menos meses (29,1%) o no trabajó el año anterior (6,6%). En mayor medida, son los varones y personas de más de 35 años, con empleo indefinido, los que consiguen estar empleados todo el año seguido. Las mujeres, a este respecto, están más afectadas –están empleadas todo el año el 62%, mientras que los varones lo están en un 66,6% de los casos–, siendo contratadas en mayor medida en forma intermitente, bien como temporales o, menos frecuentemente, como fijas-discontinuas.

Como señalamos, el *contrato fijo-discontinuo* debiera, en principio, usarse para la gestión de la estacionalidad. Sin embargo, suele desplazarse para este fin por la figura temporal. En un ejercicio de abaratamiento de costes y nueva precarización del empleo, la perversión se completa, a su vez, con la tendencia de conversión de empleos a tiempo completo y durante todo el año en fijos-discontinuos.

La *precariedad*, vista como fenómeno amplio, no es equivalente a temporalidad en el empleo, aunque suele venir asociada como claro síntoma de vulnerabilidad. La temporalidad en el sector hotelero sigue creciendo

(alcanza el 34,5% en 2011 según Microdatos EPA, INE; era del 31,2% en 2008, frente al 25,5% del empleo en general en 2011, que era a su vez del 29,3% en 2008), siendo la figura preferente para la temporada alta.

El recurso al *empleo temporal* femenino explica principalmente el modelo de gestión laboral en el sector de alojamiento. Ellas padecen mayormente este tipo de empleo. El empleo temporal entre las mujeres llegaba al 37,8% en 2011, según la anterior fuente mencionada, mientras que a los varones les repercutía en un 29,9%. No obstante, el proceso de crecimiento del empleo temporal en el sector responde también al ascenso de esta modalidad de contratación entre estos últimos, dado que en 2008 sólo representaban el 23,1% del total.

El contrato temporal supone, pues, la fórmula de inserción habitual. Apenas un 3,3% de la población empleada en su primer año con su empleador actual cuenta con un empleo indefinido. Pasados tres años, un 6,1% de estas personas sigue sin mejorar su relación contractual, encadenando contratos temporales. Disponiendo del contrato fijo-discontinuo, el abuso de esta figura parece injustificado.

A su vez, está aumentando el recurso al *empleo a tiempo parcial* en toda la economía⁷. No iban a ser menos los alojamientos profesionales, aun cuando el nivel esté por debajo de las cifras del conjunto (9,93% en 2008 y 11,29% en 2011 para el sector de alojamientos, frente al 12,36% de 2008 y 15,01% de 2001 del total de sectores según microdatos EPA-INE-). Esta figura, asociada a ingresos más bajos –en términos absolutos y por hora– y a periodos de trabajo más intensos, recae entre las mujeres, lo que redundará en su situación de aportación complementaria al ingreso familiar, en la dificultad de emancipación económica personal y en la extracción de plusvalía relativa. El empleo a tiempo parcial, además, viene asociado en buena medida a la inestabilidad. En el primer trimestre de 2009, un 37,5% del empleo a tiempo parcial era temporal.

Por otro lado, un factor potencial de motivación y mejora laboral son las *dinámicas de promoción*. Sin embargo, resulta decepcionante que hasta un 68,7% del personal encuestado no ha disfrutado de ningún ascenso en su vida laboral. Los criterios que suelen sustentar la promoción no están nada claros para los y las trabajadoras, que tienen la percepción de que aquella reposa sobre factores bien personalistas o bien relacionados con la introducción de personal si no afín a la empresa, cuando menos «no conflictivo». Cuando, raramente, se presentan mecanismos más formales

⁷ Los trabajadores con contrato indefinido perciben claramente este recurso como amenaza: «Es que lo que han venido es a... a... a quitar los bichos del hotel. Los bichos somos los trabajadores. Lo que quieren hacer es: tenemos una plantilla fija con... bastante elevada, con un porcentaje de un 87% de trabajadores fijos ¿sabes? Con muchos derechos, con tu horario, con tu jornada, que eso es inamovible ¿sabes? Acuerdos de 2x1: si tú vienes un día libre a trabajar te tienen que pagar doble o te tienen que pagar las horas extras o dártelo doble ¿no? Que esos acuerdos existen ¿no? Y que les duele mucho y lo que quieren es quitar a los bichos con derechos y... y... por desgracia lo que está ocurriendo en toda España, tanto en Madrid como en parte del mundo supongo que también ¿no? Es... que entren trabajadores sin ningún tipo de derechos ¿sabes? Cantidad de flexibilidad, para que le digan: usted venga mañana, tantas horas...» (Entrevista a varón, Barman en hotel de cuatro estrellas).

de promoción, tampoco se da una movilidad ocupacional debido al cierre de plantillas. Cuando se han producido ascensos, las mejoras obtenidas han consistido en un 14,9% en promoción de categoría y mejora consiguiente de ingresos, frente a otras situaciones.

Aunque las desigualdades de género suelen venir asociadas en primer lugar al momento de la *entrada al empleo*, debe estudiarse la situación diferencial por áreas y categorías profesionales. La percepción del 53,1% del colectivo, consultado sobre la promoción y el acceso a su propia área profesional respecto a la preferencia de la empresa por hombres o mujeres, es que no hay trato desigual. Cada colectivo en particular opina que en su área se prefiere a personas de su mismo sexo. Sin embargo, conviene pasar de las impresiones generales a analizar ocupación a ocupación viendo el peso de las respuestas diferenciales, y otros datos verificables, para encontrar indicios de desigualdad existente entre sexos.

En el área de recepcionista se percibe una preferencia por mujeres del 21%, frente al 13% de varones. En el área de cocina se observa un 19% favorable a los hombres, frente al 15% de mujeres. En el área del oficio de sala se acentúa la percepción de preferencia equivalente (73%). En el de camarera/o de pisos las cosas cambian, pues un 84% cree que se prefiere a mujeres. Para puestos directivos o de jefes, hay una percepción de preferencia equivalente (78%).

Esta información dada sobre la percepción de la preferencia de hombres y mujeres debe contrastarse con las afirmaciones ofrecidas sobre sí mismo/a acerca de la propia experiencia de mejora laboral. En la práctica, las mujeres han promocionado o mejorado sus condiciones laborales sólo en un 25,9% de los casos, frente a un 36,7% de los varones. Constituyendo un sector feminizado, persiste una segregación vertical que perjudica a las mujeres a la hora de ascender, explicando las diferencias salariales existentes. Además, las promociones de categoría y mejora de ingresos, cuando se producen, suele ofrecer mejores condiciones para los varones.

Habiendo sido un sector que alcanzó en su día un grado de regulación normativa importante, en el que se promovió la profesionalización por la vía de la formación reglada y no reglada y en el que todo el mundo protesta por la falta de formación, es un hecho hoy que la posesión de capital cultural no encuentra apenas compensación en el sector en forma de mejores condiciones de empleo en general, algo realmente injusto pues son las mujeres las mejores preparadas en términos educativos generales.

En cuanto a la formación, el 48,4% del personal asalariado hotelero no había cursado ninguna acción formativa en los tres años anteriores a 2009, lo que apunta no sólo a que un gran grupo no ha disfrutado de estas, sino a una posible concentración de los cursos en determinados colectivos (un 24,9% ha realizado al menos tres). La realización de cursos es menos frecuente entre los varones, los mayores de 35 años, el colectivo con menos estudios, y el personal en situación laboral precaria. Al mismo tiempo, quienes concentran tres o más cursos son asimismo varones, personal mayor de 35 años, con estudios medios-altos y empleo estable, lo que podría cuadrar con el colectivo de mandos intermedios y directivos. Las mujeres, en términos globales, participan menos en acciones formativas

—el 51,8% no ha cursado ninguna acción de formación específica en su empresa—, y cuando lo hacen no suelen realizar más de dos acciones. Siendo un colectivo desfavorecido en el empleo, llama la atención que no se concentre en él este tipo de iniciativas, lo cuál obstaculiza su promoción y diversidad ocupacional.

Un 89,5% del personal que ha cursado formación considera que *le ha sido de utilidad*, concretamente para mejorar su cualificación y aprendizaje (40,9%) y para realizar el trabajo mejor y dar mejor servicio (31,2%). Según nuestro estudio, sin embargo, esta mayor cualificación no implica promoción ni mayor consolidación de empleo, pues hay una inclinación a reconocer más la disponibilidad, la antigüedad y la experiencia como criterios para las mismas.

4. Las condiciones y la organización del trabajo

Si las condiciones de empleo posibilitan o dificultan la realización de proyectos de vida y ciertas cotas de ciudadanía laboral, las condiciones de trabajo refieren a la situación y carácter del trabajo en sí, como es la organización del trabajo y del servicio, la relación con la dirección y la plantilla, etc.

El deterioro de las condiciones de empleo no sólo ha erosionado las condiciones de vida sino también las de trabajo, pues la vulnerabilidad en el empleo doblega las posibilidades de autonomía obrera en el proceso de trabajo. Asistimos así a una movilización creciente, flexible y móvil de la fuerza de trabajo disponible para intensificar los ritmos de trabajo, ampliar las jornadas laborales y extender las horas de disponibilidad de las plantillas.

Para analizar el nivel de satisfacción laboral consultamos sobre la percepción general de las condiciones de empleo y de trabajo. Los motivos que causaban en el entorno laboral insatisfacción en relación con las condiciones laborales eran principalmente: los salarios (24,5%), el en caso de las mujeres en un 20,7%; el tiempo de trabajo (23,32%), entre mujeres un 18,2%; la temporalidad en el empleo (12,86%), si bien apenas un 10,6% de mujeres lo apuntaba; seguido de las vacaciones y permisos (6,7%) o los despidos (5,82%).

Así, padeciendo en general peores empleos, las mujeres expresan sin embargo menos insatisfacción, posiblemente por la mencionada normalización interiorizada de su situación vulnerable de empleo, únicamente compensada por disponer de turnos de trabajo más compatibles con las cargas familiares.

Preguntando de una manera más específica sobre la consideración de la jornada laboral (adecuada, o excesiva) son las mujeres las que consideran, de modo general, que la jornada laboral es excesiva: un 22,7% la definía de este modo frente a solo un 14,1% de los hombres, y eso a pesar de que las jornadas mayores de 40 horas semanales⁸ son más frecuentes en los

⁸ Un 68,7% de todos los encuestados, varones y mujeres, afirmó realizar una jornada de 40 horas semanales, pero un 24,1% superaba ese horario y solo un 7,1% desarrollaba una jornada inferior.

hombres que en las mujeres (un 28,5% de ellos supera esa frontera, frente a un 20,9% de ellas). Probablemente esta percepción diferenciada pueda explicarse de nuevo por la presión de las responsabilidades de cuidados atribuidas a ellas, y la no-obligatoriedad de los mismos para ellos.

La distribución y la extensión del tiempo de trabajo refleja, por otro lado, el deterioro de la imagen del trabajo en este sector. Por *turno de trabajo*, una mayoría del 38,3% está en horario continuo de mañana; un 28,5% está rotativo y un 19,4% a jornada partida.

El sistema de turnos afecta a la salud laboral y la conciliación de la vida laboral y personal. Los turnos de mañana y continuos son mucho más frecuentes entre mujeres, pues ellas procuran asumir las responsabilidades familiares y esta es la vía para compatibilizar trabajo productivo y reproductivo. Las mujeres se emplean más en tipos de jornada continuas y de mañana (43,9%, frente al 30,7% de los varones), o continuas de tarde (un 7,4% de ellas frente al 5,4% de ellos). Los peores turnos suelen recaer en los varones (que tienen jornadas partidas en un 22,6% de los casos, frente al 17,1% de las mujeres; de noche en un 6,5%, frente al 1% de las mujeres; rotativo en un 29,5% frente al 27,9% de ellas), por otro lado menos responsables de los trabajos de cuidado y domésticos. De igual manera, las horas extraordinarias son habituales, pero ellos las realizan con más frecuencia que ellas: 48,3% de los hombres, frente al 41,6% de las mujeres.

En suma, aunque las mujeres cuentan con turnos continuos y de mañana y los varones trabajan más horas, son ellas las que perciben peor su situación respecto a la carga de trabajo. Debemos insistir en que lo que está detrás es la doble carga atribuida a las mujeres fuera del ámbito del trabajo remunerado, la mayor disponibilidad de los varones dado que no asumen en la misma medida su corresponsabilidad doméstica, y el papel de las empresas en la reproducción social este esquema.

Por último, la *intensificación del trabajo* resulta ser el fenómeno más señalado comúnmente en los discursos en este contexto de crisis. Se trata de un fenómeno creciente, percibido muy negativamente y que aparece ligado a varios factores:

- El problema de empleo y de su calidad. Se ha producido un freno a la contratación y es habitual, como señalábamos, la gestión temporal del empleo (para cubrir vacaciones del personal, bajas laborales, temporada alta). Los picos de actividad (banquetes, eventos varios, etc.) se gestionan de dos maneras: mediante el recurso a personal extra de refuerzo, que no tiene continuidad en el puesto; y mediante la realización de horas extras por parte de la plantilla fija, que tiene la sensación de «desdoblarse».
- El recurso a la vinculación contractual de tipo parcial con mayor carga proporcional de trabajo. Por ejemplo, en el área de pisos puede resultar más rentable para un hotel contratar a dos trabajadoras a tiempo parcial con un número de habitaciones/día superior a la mitad de las que una trabajadora a tiempo completo tiene estipulada en su jornada.
- La introducción de formas de organización percibidas como irracionales: en la misma área, pisos, se está imponiendo en algunos hote-

les el trabajo individual frente al trabajo por parejas, lo que conlleva un incremento de la carga de trabajo.

- La invención, por parte de algunos hoteles, de categorías no reconocidas convencionalmente. Estas categorías son un campo abonado para el incumplimiento o el recorte de derechos: una *freganógrafa*⁹ puede cobrar menos que una camarera de pisos o una subgobernanta realizando las mismas funciones que ambas, o con una carga horaria o ratio de habitaciones igual o mayor que las otras dos. El problema es que todo lo que rodea a estas nuevas categorías es fruto de una negociación individual entre empresa-trabajador, con todo lo que ello conlleva: disciplinamiento obrero, abaratamiento del trabajo, etc.
- En hoteles pequeños y/o independientes el alargamiento de la jornada parece ser bastante habitual –receptionistas que cubren todo el día, doblar turnos, etc.– A esta realidad se suma la polivalencia extendida en estos centros.
- El incremento de las tareas de gestión. Este incremento de la carga de trabajo de gestión aparece directamente ligado a la introducción de los sistemas de calidad en el trabajo, con el efecto declarado de detraer tiempo para la calidad y eficiencia en la tarea concreta, y la sobrecarga administrativa para ocupaciones que antes no acostumbraban a desarrollar estos cometidos.
- El recorte presupuestario que vienen aplicando algunas cadenas hoteleras en cuestión de material, tanto en infraestructura (calderas, instalación eléctrica, aire acondicionado, etc.) como en *amenities* (ropa de cama, jabones, etc.), y que obliga al personal que está de cara al público a suplir estas carencias con su servicio, es decir, con sus habilidades de trato, su disponibilidad, e incluso su capacidad de *«torear»* a los clientes y contentarles, de una manera voluntarista.
- En el trabajo típico de, por ejemplo, camarera o camarero, al carácter intensivo que lo caracteriza estructuralmente hay que añadir –al igual que en el caso de receptionistas y cocineros– los efectos derivados de la generalización de la política de no-contratación de personal. La ausencia de contratación se suple mediante el recurso a los extras y/o al personal de prácticas¹⁰.

Algunas de estas dinámicas recaen indistintamente sobre mujeres y hombres, o son percibidas de igual manera por ambos sexos: así, por ejemplo, respecto a la polivalencia funcional, un 43,3% de los y las encuestadas, sin que hubiera diferencias significativas entre ellos, afirmó realizar en alguna ocasión funciones que excedían las previstas en su categoría. En cambio, los procesos de intensificación del trabajo ligados a formas de vinculación flexibles, temporales y a tiempo parcial, recaen en mayor medida sobre las mujeres.

⁹ Término acuñado por un entrevistado, varón, mozo de habitaciones en hotel de cinco estrellas, para dar cuenta de estas nuevas categorías no recogidas en la negociación colectiva.

¹⁰ *«Ha nacido un nuevo contrato, el contrato extra: extra vez te llamo, extra vez no... Porque claro, ahora no se contrata, ahora solamente se contrata con extras – Y con becarios, con gente de prácticas»* (Grupo de discusión, Camareras de barra y sala).

5. La lucha sindical y la situación de las mujeres.

Las mujeres padecen unas condiciones y perspectivas de empleo sensiblemente peores que los varones en capítulos diversos como la estabilidad, los salarios y el reconocimiento profesional. Sin embargo, desarrollan su trabajo en jornadas relativamente compatibles con el trabajo reproductivo que la sociedad espera de ellas, afianzando la doble carga y las prácticas patriarcales que las subordinan.

La dinámica de lucha por los derechos y por los tiempos involucrados ha sido liderada por el mundo sindical en el sector. La mayoría de los y las trabajadoras consideran que hay motivos para la movilización. Pero estos motivos no están articulados y son dispersos. En general, hay una mayoría desinformada o indiferente, una minoría activa y otra minoría, en menor proporción aún, organizada.

Dentro de la hostelería, el sector de alojamientos ha mostrado mayor iniciativa colectiva organizada por parte de los y las trabajadoras. Sin embargo, puede afirmarse igualmente que se extiende un fuerte desconocimiento entre las plantillas sobre la actividad sindical. Así, la encuesta reflejó que un 37,4% se siente desinformado en cuanto a la forma de participar en los sindicatos, mientras que otro 31,6% manifiesta indiferencia. En cambio, un 17,1% se informa a través de los mismos, aun cuando sólo un 4,8% segunda normalmente sus iniciativas. El primer enemigo sindical no es, pues, ningún tipo de recelo (que solo un 9,2% experimenta), sino la desinformación realmente existente entre los y las trabajadoras. Especialmente entre el colectivo femenino y juvenil –sin olvidarnos del colectivo inmigrante–. Esta desinformación debe cubrirse con mayor iniciativa informativa y formativa por parte del mundo sindical, que transmita la necesidad de organizarse y participar para defender y conquistar la calidad del empleo. Parece para ello aconsejable desarrollar prácticas que, empleando las redes sociales preexistentes, no se vean atrapadas por comunidades interpersonales de favores, de tal manera que la solidaridad no sea una relación de «favores y afectos» paternalista, ni «intradepartamental», sino una *solidaridad de clase universal por los derechos aunque las personas no se conozcan entre sí*

Para desarrollar una regulación laboral con derechos avanzados lo más fecundo a este respecto sería una estrategia que se basase en la organización colectiva, que apostase por políticas de intermediación laboral pública, por garantías y estabilidad del empleo, acompañadas de una negociación colectiva que no sea simplemente una referencia de mínimos sino que incluya modelos de acceso, formación, promoción y clasificación profesional transparentes, justos y objetivos; una negociación colectiva que ahonde en mecanismos democráticos de participación y que se torne más influyente respecto a las condiciones de empleo y trabajo, reconociendo el lugar y trato que las trabajadoras merecen.

A este respecto es necesario reiterar que, siendo mayoritario en el sector, el colectivo que menos expresa su situación desfavorable es el femenino. Las estructuras de participación sindical deben enfatizar su acercamiento al mismo, puesto que hay un proceso de normalización socialmente construi-

do de su (desfavorable) situación que les hace más difícil expresar disconformidad. Esta situación, además, se refuerza por unas estructuras de participación distantes para la mujer, sin mecanismos de acogida y con prácticas poco adecuadas a la escasa disponibilidad de las mujeres. Redoblar las reclamaciones que liberen a las mujeres de estas sobrecargas, con mayores demandas de servicios de cuidados –públicos o con ayudas de las empresas–, llamar con mayor ahínco a la corresponsabilidad de los varones, y elaborar propuestas e información dirigidas a las problemáticas que ellas padecen, podría favorecer sustancialmente un cambio de perspectiva en la sociedad y una mayor predisposición a su entrada y participación directa en la agenda por la lucha de los derechos.

CONCLUSIONES

La encuesta realizada pretendía indagar en la percepción que hombres y mujeres tienen sobre las condiciones de empleo y trabajo en el sector hotelero, con especial atención a las desigualdades de género que se generan y reproducen en el mismo. En el marco de un sector precisamente feminizado, que no ha resultado afectado por la crisis en términos de destrucción de empleo y en el que se vienen sucediendo procesos de precarización y modificación de las condiciones de negociación de las condiciones de empleo y trabajo (y de la relación de fuerzas entre capital y trabajo), algunos datos han corroborado realidades ya constatadas a través de otros estudios y fuentes oficiales. Así, las mujeres de nuestro estudio cobran menos que los varones, disponen de menor capital relacional a la hora de entrar al sector, tienen trayectorias más fragmentadas tanto en relación a la vinculación contractual como a la permanencia en el mismo establecimiento o en el sector, promocionan en menor medida que los hombres y reciben menos formación específica en el puesto de trabajo. Del otro lado, alargan menos su jornada laboral y se concentran en mayor medida en turnos continuos y de mañana. Además de percepciones generalizadas para todos, de entre las cuáles hemos destacado el miedo al desempleo, hemos encontrado que estas trayectorias más fragmentadas y precarias no son en general percibidas como tales por las mujeres, que muestran sin embargo más descontento con la duración de la jornada laboral que los hombres. Todo esto resulta coherente con un modelo de gestión laboral que crea y reproduce una dinámica desigual que se sigue sustentando en la atribución a las mujeres de las tareas domésticas y de cuidados. Así, el empleo disponible para ellas ahonda en la asunción que hacen de esas tareas reproductivas, buscando continuamente una difícil conciliación que, sin embargo, no está disponible para unas ni para otros.

Bibliografía

ALBARRACÍN, D., *Inmigración, relación salarial y hostelería. Un estudio sobre las trayectorias y proyectos de las personas inmigrantes en rela-*

- ción con el trabajo y el sector de hostelería y restauración*, Madrid, FECOHT-CCOO, 2006.
- ALBARRACÍN, D. (Dir.), *Las relaciones laborales en los establecimientos hoteleros: Los trabajadores y las trabajadoras ante la crisis del modelo laboral y económico hotelero*, Madrid, FECOHT-CCOO, 2010.
- ALBARRACÍN, D., «La sociedad salarial de servicios a debate: ciclo del capital, estructura social y subjetividad obrera», *Cuadernos de relaciones laborales*, Vol. 21, Nº2 (2003).
- ALBARRACÍN, D. y CASTELLANOS, M.L., «La vulnerabilidad del empleo en el turismo», *Página Abierta*, Nº 208 (2010).
- BOURDIEU, P., *La distinción. Criterios y bases sociales del gusto*. Madrid, Taurus, 1988.
- BORDERÍAS, Cristina; CARRASCO, Cristina y ALEMANY, C. (comp.), *Las mujeres y el trabajo: algunas rupturas conceptuales*, Barcelona, Icaria, 1994.
- CASTELLANOS, M.L. y PEDREÑO, A., *Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico*. Buenos Aires-Madrid, Miño y Dávila Editores, 2005.
- CASTILLO, C.A. (Coord.), *Economía, organización y trabajo: un enfoque sociológico*, Madrid, Pirámide, 1999.
- DURÁN, M.A., *El trabajo no remunerado en la economía global*, Madrid, Fundación BBVA, 2011.
- EZQUERRA, S., «Crisis de los cuidados y crisis sistémica: la reproducción como pilar de la economía llamada real», *Revista de Estudios Feministas* (en prensa).
- MARUANI, M. y otros (eds.), *Las nuevas fronteras de la desigualdad. Hombres y mujeres en el mercado de trabajo*, Barcelona, Icaria, 2000.
- MARX, K., *El capital*. Madrid, Akal, 2000.
- MIRANDA M.J; MARTÍN, M.T.; LEGARRETA, M. (Coords.), «Domesticación del Trabajo», *Cuadernos de Relaciones laborales*, Vol. 26, Nº 2, 2008.
- PÉREZ OROZCO, A., «Diagnóstico de la crisis y respuestas desde la economía feminista», *Revista de Economía Crítica*, Nº 9, 1º Semestre, 2010.
- PRIETO, C., «Del estudio del empleo como norma social al de la sociedad como orden social», *Papeles del CEIC*, Nº. 1 (2007).
- RAMOS, R., «Homo Tragicus», *Política y Sociedad*, Nº 30, enero-abril, 1999.
- VARA, María Jesús (coord.), *Estudios sobre género y economía*, Madrid, Akal, 2006.
- WEBER, M., *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. México, Fondo de Cultura Económica, 1977.