Recualificación empresarial y condiciones laborales en el sector turístico andaluz

Rocío Ciria Navas
IESA-CSIC

1. INTRODUCCIÓN

La actual situación sociolaboral de los trabajadores turísticos está afectada por dos procesos de cambio simultáneos. En primer lugar, como consecuencia del desarrollo socioeconómico experimentado por Andalucía desde los inicios de su desarrollo turístico (años sesenta), se han producido importantes cambios en la estructura social andaluza que han alterado el conjunto del mercado laboral andaluz, desplazando y devaluando el valor relativo de las profesiones turísticas y de las carreras laborales que ofrecen.

En segundo lugar, distintos diagnósticos coinciden en señalar la aparición de un nuevo panorama dentro del mercado turístico actual, a partir de tres factores:

- Se ha producido un crecimiento cuantitativo de la oferta turística mundial y andaluza que ha incrementado considerablemente la competitividad entre empresas y destinos.
- Ha aumentado el nivel de exigencia de los turistas y en consecuencia se ha reducido su capacidad de gasto.
- Asimismo se han producido cambios en la distribución turística, que han provocado incertidumbre y pérdida de predictibilidad del flujo de clientes.

Estos cambios en el contexto del mercado influyen en los requisitos organizativos que tienen que adoptar las empresas (¿cómo debe actuar la empresa para mantenerse en su mercado?), repercutiendo en sus estrategias de mercado (políticas comerciales) y organizativas (políticas de gestión), que por las especiales características del sector turístico inciden especialmente en la gestión de los recursos laborales.

Por tanto, los cambios producidos en el mercado turístico han alterado las condiciones laborales de los trabajadores y, por tanto, sus expectativas y percepciones sobre su

situación laboral. Estos cambios en el mercado, originados por los nuevos patrones de consumo turístico, traen al primer plano el tema de la calidad de la atención al turista. De esta forma, los recursos humanos pasan al primer plano en la generación de valor turístico, con lo que el concepto de satisfacción laboral adquiere un importante protagonismo. El argumento general es que para satisfacer la demanda de mayor calidad del turista se requiere, ante todo, un empleo turístico de calidad, con trabajadores satisfechos y comprometidos con ese objetivo organizativo.

Entre los muchos estudios e investigaciones donde se proponen definiciones de la satisfacción laboral, nos vamos a quedar con aquellos autores que consideran la satisfacción como el resultado de una comparación o ajuste entre expectativas, necesidades o resultados actuales del puesto y las prestaciones que el trabajo ofrece realmente (Mumford, 1976; Hollands, 1985; Michalos, 1986).

Las empresas turísticas deben ajustar su organización a un mercado y a una demanda sujetos a grandes oscilaciones. Por ello los empresarios intentan diferenciarse a través de la calidad en su oferta. Lo cual hace que se recurra a personal laboral más cualificado y más especializado. Pero por otra parte, el empresariado también intenta reducir costes y ello recae principalmente en los trabajadores, a través de la intensificación de sus tareas, la contención de sus salarios y la eliminación de sus garantías sociales mediante el recurso a la temporalidad y la rotación.

La flexibilización que caracteriza este nuevo contexto empresarial turístico trastoca la relación de los trabajadores con la empresa. Hay una alta temporalidad laboral y una importante rotación del personal, lo que por una parte tiene como contrapartida una menor productividad del empleado. Sin embargo, simultáneamente el empresario pretende tener un mayor control sobre el trabajo que realizan los trabajadores y trata de incrementar su productividad intensificando sus tareas y obteniendo un mayor número de horas de trabajo de las que remunera. Todas estas prácticas no llevan aparejada una mejor retribución y sí un aumento de las tareas, que se alejan de lo especificado en el convenio. Todo ello desembocando en un clima de desmotivación laboral que perjudica nuevamente a la propia empresa.

Pero, ¿cómo perciben los trabajadores turísticos estas orientaciones empresariales? ¿Cómo reaccionan antes ellas? Éstas y otras preguntas relacionadas con las estrategias laborales de los empleados del sector serán el tema central del presente artículo que nos ocupa. Veremos cuál es su visión sobre las condiciones laborales que les rodean y cómo se ve afectada su satisfacción laboral. Todo ello será abordado a través del análisis cualitativo de varios grupos de discusión y entrevistas a trabajadores, realizado por el equipo de investigación de turismo del IESA-CSIC. Este análisis pertenece a la tercera fase de la investigación “Estudio sociolaboral sobre el sector turístico andaluz”¹ y con él hemos pretendido dar cuenta de la realidad sociolaboral del sector.

En este trabajo veremos como “el significado que los individuos dan a su trabajo se encuentra mediatizado por las condiciones laborales (inestabilidad en el empleo, intensificación de tareas y extensión horaria, flexibilidad funcional, movilidad de los trabaja-

¹ Esta investigación se ha llevado a cabo en virtud de un Convenio de colaboración con la Dirección de Innovación, Calidad y Prospectiva Turística de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía.

dores, perspectivas de desarrollo de la carrera), por los modelos organizativos (sistemas de participación y de control, criterios de reconocimiento, procesos de selección, incorporación y socialización, identificaciones corporativas), por las competencias requeridas en función de la forma de interpretar la “calidad” (sean habilidades técnicas, sociales o cuestiones actitudinales), y por los procesos formativos (programas académicos, existencia y calidad de prácticas, cercanía con el mundo profesional, instituciones organizadoras, utilidad percibida)” (Martínez Morales, 2003).

2. LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS TURÍSTICOS

Como hemos comentado al principio, entendemos por satisfacción laboral como el nivel de ajuste que el sujeto experimenta entre sus necesidades, sus expectativas y las prestaciones que el trabajo le ofrece (Mumford, 1976; Hollands, 1985; Michalo, 1986). Las condiciones laborales han cambiado para adaptarse a las nuevas circunstancias y ello ha afectado directamente a los trabajadores del sector turístico. De igual forma, las percepciones y expectativas que tienen los trabajadores han cambiado al ritmo que ha cambiado el panorama turístico en los últimos tiempos.

Actualmente las organizaciones empresariales de más éxito son aquellas que prestan especial atención en la satisfacción del trabajador. Como señalan Castellanos y Pedreño (2005), “ahora el trabajador se le tildará de “recurso humano” de la empresa, se le estimulará a participar en el “proyecto de la empresa” en cuanto totalidad orgánica regida por unos valores encarnados por la dirección empresarial en los que el nuevo “empleado soñado” deberá reconocerse). Más adelante veremos como en los grupos de trabajadores que hemos realizado las retribuciones económicas son el factor más influyente en la satisfacción del trabajador turístico, junto con los horarios y las relaciones laborales. Ellos se sienten reconocidos y valorados por su trabajo a través de las relaciones con sus supervisores y del sueldo que reciben. No obstante, perciben que los salarios que reciben no son proporcionales al trabajo que realizan y por ello son el principal factor de denuncia en los grupos de discusión. Pensamos que aún el sector turístico tiene mucho camino por recorrer en cuanto a su estrategia organizacional. Todavía no son lo bastante conscientes de la importancia del factor humano para el buen funcionamiento de la empresa su estrategia organizacional. El discurso de los empresarios nos lleva a pensar que todavía no son lo bastante conscientes de la importancia del factor humano para el buen funcionamiento de la empresa.

Podríamos hacer una clasificación en torno a los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores: factores tangibles o físicos² (recursos económicos, estabilidad en el empleo, posibilidades de promoción y condiciones laborales), factores intangibles o simbólicos³ (oportunidades de aprender, variedad de las tareas que se realizan, habilidades que requiere el puesto de trabajo, y la autonomía para llevar las tareas) y fac-

² Herzberg los llamó factores extrínsecos en su Teoría Bifactorial de la satisfacción (1959).

³ Herzberg los llamó factores intrínsecos en su Teoría Bifactorial de la satisfacción (1959).

tores sociales⁴ (valoración social, relaciones con compañeros, clientes, etc.) (Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró, 2007). Tras el análisis de los grupos de discusión y de las entrevistas veremos como los aspectos tangibles, particularmente el salario y las condiciones laborales, son aspectos que afectan negativamente a la satisfacción del trabajador, a la vez que determinados procesos del mercado turístico están mermando el influjo positivo de los factores intangibles. Y a todo ello le sigue la poca valoración social que hay de sus puestos de trabajo, que según ellos les desmotiva a la hora de trabajar en el sector.

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación sintetiza los resultados de un estudio cualitativo mediante grupos de discusión y entrevistas a empresarios y trabajadores. El objetivo ha sido conocer sus opiniones, valoraciones y sugerencias respecto a la situación actual del sector, su dinámica empresarial y las características del mercado laboral turístico. En este trabajo nos centraremos principalmente en los grupos y entrevistas a trabajadores y en las principales conclusiones de su análisis.

Dejamos claro que lo que nosotros entendemos como trabajador turístico es aquella persona que presta servicios profesionales por cuenta ajena en empresas del sector turístico en sus diferentes categorías laborales. Por tanto descartamos en los grupos a los no asalariados (autónomos propietarios o arrendatarios de establecimientos turísticos, ayudas familiares, etc.) que suponen. En 2006, el número de trabajadores autónomos de la industria turística se situó en 587.000, lo que supuso un aumento, respecto al año anterior, del 1,3%. Estos trabajadores suponen el 16,7% del total de autónomos a nivel nacional y el 27,2% de los del sector servicios.

Los grupos de discusión de trabajadores que realizamos se organizaron en función de la estabilidad laboral, el nivel de cualificación y el contacto o no con el público. A la hora de plantear las características de los mismos, tuvimos en cuenta las siguientes variables de selección:

- Género. Se trata de una variable clave, habida cuenta de los distintos problemas asociados (feminización del empleo precario, reproducción de las tareas domésticas en el plano laboral, exigencia de trabajo emocional). Se proponen grupos mixtos y de hombres y mujeres por separado.
- Edad y antigüedad en el sector. Son variables en gran medida relacionadas. Son pertinentes en la medida en que, según distintos análisis (Castellanos y Pedreño, 2005; Brunet et al, 2007) y varios expertos, existen diferencias significativas entre los empleados antiguos, que provienen de la época de la ‘profesionalización fordista’ y los nuevos empleados ‘desprofesionalizados’ de la ‘racionalización flexible’. Un

⁴ Gamboa et al, en su estudio sobre “La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral” caracterizan la satisfacción extrínseca, la satisfacción intrínseca y la satisfacción relacionada con los aspectos sociales. Ésta última se relaciona con el significado social de la actividad (valoración social) y con las relaciones sociales establecidas en el trabajo (compañeros, supervisores, subordinados, clientes, etc.) (2007: 5-6).

límite razonable puede ser, como representantes de los profesionales, a trabajadores con más de 5 años de antigüedad en la misma empresa y/o más de 35 años, y como representantes de los ‘nuevos braceros turísticos’ a los menores de 35 sin antigüedad en la empresa.

- Tipo de contrato. Hasta cierto punto, es el indicador clave de la ‘calidad’ del empleo. En principio, cabría distinguir los trabajadores fijos a tiempo completo del resto de modalidades de contratación: autónomos, fijos discontinuos, a tiempo parcial, temporales, procedentes de ETT.
- Cualificación. Indicador del ‘capital humano’. Cabría distinguir tres categorías, Diplomados o Licenciados (turismo, empresariales, etc.), FP turística de nivel 2 o 3, sin cualificación específica (estudios secundarios o menos).
- Área de actividad. Se entienden aquí los distintos tipos de tareas dentro del sector, básicamente referidas a hoteles y restaurantes, aunque no exclusivamente. Planteamos tres grupos de actividades, con distintas áreas:
 1. Trabajadores de cara al público. Recepción, camareros y resto de personal de sala, animadores, monitores de actividades, guías turísticos, comerciales inmobiliarios.
 2. Trabajadores manuales del back-office. Cocina, limpieza, mantenimiento.
 3. Servicios generales. Administración, compras, informática, etc.
- Procedencia geográfica. Se trataría de contemplar aquí las diferencias entre inmigrantes y no inmigrantes en las actitudes sobre el empleo turístico. No es una variable a controlar en el diseño de los grupos (sí se hará con las entrevistas) pero debe tenerse en cuenta en el análisis y, por tanto, habrá que recogerla (en la captación o tras la celebración de los grupos).
- Tipo de producto turístico. La compleja realidad turística andaluza y sus tres productos-territorios (litoral, urbano y rural), con realidades laborales marcadamente diferentes. Se ha controlado mediante la ubicación geográfica de los grupos.

En función de estas variables, se realizaron diferentes grupos con profesionales turísticos (sólo hombres), jóvenes profesionales (mixto), trabajadores no cualificados de cara al público (mixto), Trabajadoras manuales del back office (mujeres) y Estudiantes de FP turística (mixto). Éstos son los siguientes:

- GD1: Hombres y mujeres de 45 a 60 años. Licenciados y diplomados universitarios o más de 20 años de antigüedad. Área turística urbana. Directivos y mandos intermedios.
- GD2: Hombres de 30 a 45 años. FPIII o diplomados turísticos. Área turística litoral. Profesionales turísticos.
- GD3: Mujeres de 25 a 35 años. FPIII, diplomados turísticos o licenciados. Área turística urbana. Jóvenes profesionales.
- GD4: Hombres y mujeres de 30 a 45 años. Estudios secundarios (ESO, Bachiller) o FPII. Área turística rural. Puestos no cualificados cara al público.
- GD5: Mujeres de 30 a 45 años. Sin formación turística. Área turística litoral. Puestos no cualificados de carácter manual sin contacto con el público.
- GD6: Hombres y mujeres de 18 a 21 años. Estudiantes de FP turística (media o superior). Área turística urbana.

GD7: Hombre y mujeres de 35 a 50 años. Licenciados y diplomados universitarios o más de veinte años de antigüedad en el sector. Área turística litoral. Directivos y mandos intermedios.

GD8: Mujeres y hombres de 40 a 55 años. Estudios secundarios (ESO, Bachiller) o FPPII. Área turística litoral. Puestos no cualificados cara al público.

GD9: Hombres de 40 a 55 años. Sin formación turística. Área turística urbana. Puestos no cualificados de carácter manual sin contacto con el público.

Los temas de discusión planteados en los grupos han sido “El trabajo” y “sus ocupaciones laborales”, u otras similares. Con los grupos hemos buscado captar las opiniones y percepciones de los trabajadores en torno a su situación laboral. Hemos pretendido que hablen de sus ocupaciones, de por qué eligieron un empleo en el turismo, de sus condiciones laborales (horarios, salarios, contratos, satisfacción laboral, relaciones en la organización), de sus condiciones de vida (acceso a la vivienda, conciliación laboral, coste de la vida) y de sus expectativas y estrategias de continuidad en el sector (rotación entre empresas, formación y cualificación).

Siguiendo con los trabajadores, hemos realizado también 38 entrevistas, distribuyéndolas con arreglo a las siguientes especificaciones: características de la empresa, sexo, edad, ocupación, tipo de contrato y nacionalidad. Debemos de aclarar que el tipo de contrato es aquél que tiene firmado o apalabrado legalmente el trabajador y su empresa, independientemente de que realice funciones que se excedan del contrato o no. Así, un trabajador a tiempo parcial, se seleccionará así, aunque trabaje efectivamente a tiempo completo. Y respecto a la nacionalidad se especifican 3 procedencias: españoles, de países de la Unión Europea (UE) o extranjeros procedentes de países de fuera de la Unión Europea (INC).

Durante la entrevista se realizan una serie de preguntas relacionadas con la trayectoria laboral, las características de su actual trabajo, la satisfacción con el trabajo y sus expectativas de futuro

4. ANÁLISIS DE LOS GRUPOS Y ENTREVISTAS

La información obtenida tras el análisis de los grupos y de las entrevistas la exponemos a continuación precisamente en base a los temas propuestos para el debate.

4.1. Estrategias de permanencia y salida del sector

Respecto a la forma de acceder y permanecer en el sector turístico detectamos en el estudio que la vía principal pasa por los empleos precarios de temporada. En este sentido, se trata de una alternativa laboral atractiva para colectivos con bajo valor ocupacional, que buscan un trabajo ‘fácil’ y poco exigente en términos de cualificación y experiencia. El atractivo de esta alternativa para estos colectivos viene marcado por momentos determinados de su ciclo vital:

- Jóvenes que buscan empleos temporales durante sus vacaciones escolares.

- Mujeres con bajo nivel de estudios que buscan empleos a tiempo parcial que les permitan compatibilizar trabajo remunerado y trabajo doméstico.
- Inmigrantes cuya trayectoria laboral previa no les aporta valor ocupacional

A partir de este primer acceso al sector, comienza a actuar un proceso colectivo de selección por el cual muchos de los que se incorporan inicialmente abandonan el sector a la vez que entran en otras etapas del ciclo vital (estudiantes que finalizan sus estudios, mujeres que deben atender a personas dependientes, inmigrantes que aumentan su capacidad de acceso al mercado laboral, etc.). En este proceso se seleccionan aquellos que realmente tienen vocación para el sector, realizando lo que, en palabras de un gestor turístico, se considera “separar el trigo de la paja” (GD2).

¿Qué factores inciden en la permanencia o salida del sector? Hemos identificado distintos aspectos que favorecen o influyen en la consolidación de carreras laborales dentro del sector.

- La motivación por el trato personal. Las tareas de atención a veces constituyen una importante fuente de desgaste emocional, pero también es cierto que, cuando el trabajo de atención no genera incidencias, suponen la principal recompensa afectiva de los trabajadores. Así registramos estudiantes de carreras no turísticas que, tras un primer periodo eventual en el sector, descubren que el trato con los turistas les motiva especialmente y optan por opciones laborales que les permitan poner en valor su cualificación sin perder el contacto con el sector (p.ej. historiadores que se hacen guías turísticos, biólogos o licenciados en INEF que se hacen monitores, economistas y licenciados en derecho que entran en cargos administrativos y de gestión, etc.).

M: “Que pases un buen día con todos los clientes, que te rías, que disfrutes con ellos también se te pasa el día bien”. (GD 4).

H: “... yo creo que aquí nos hemos diferenciado siempre por eso, porque es que...nos hemos desvivido entre comillas también por decir... hombre joder, lo que decía usted antes, para el trato del cliente (H: Perdona si...) lo que el cliente quiere, que lo tutees, que estés de cachondeo con él, que seas mas respetuoso, que y eso lo palpas, pero tu vas por ahí y son cabezas cuadradas...(GD2).

H: “Yo me formé universitariamente para una cosa diferente, soy Licenciado en Ciencias Químicas, me hizo abandonar mi profesión y dedicarme a una a la que me encanta a la que creo que valgo para ello y disfruto día a día... aunque tiene sinsabores, como ya cada grupo podrá reflejar alguno, pero me gusta.” (GD2).

- La vocación familiar. El gran protagonismo de las empresas familiares en el sector hace que el empleo familiar tenga una importante significación, tanto como recurso productivo flexible e infrarremunerado o como trayectoria individual determinada por las estrategias de transmisión y renovación generacional de las empresas. Se trata de personas que han interiorizado la dinámica de la triple estacionalidad del sector y que optan por maximizar los recursos laborales familiares, en forma de empleo en la empresa familiar (para los hijos de empresarios) o de empleo en el sector aprovechando las redes familiares de acceso al mercado laboral.

H: “Mira antes, yo cuando empecé, me llevó mi madre al hotel yo entré por una puerta y salí por otra y aquello era cómete un flan, tómate esto... venga que te voy a dar... toma te regalo un boli, era una maravilla, era un hotel familiar. Eso

si os envidio en ese caso porque era una familia, este tipo de hoteles donde todo el mundo se conoce de toda la vida y cuando aquí se queda un niño se celebra, y cuando viene el niño allí... es el hijo de fulanito y el hijo de fulanito... ya los hoteles... evidentemente ese inconveniente si lo tienen las cadenas, allí no se conoce nadie, allí hay una rotación de personal grandísima” (GD2).

- Cualificación y meritocracia. La principal vía de promoción dentro del sector es la cualificación y la acumulación de méritos y experiencia laboral. La adquisición de titulaciones y la posterior especialización en cursos y títulos de postgrado constituye una estrategia que revela un claro compromiso de permanencia en el sector, que se manifiesta en la siguiente reclamación contra el intrusismo de los trabajadores no credencializados.

M: “...yo lo que veo por ejemplo muy poca sensibilidad a la hora de la gente que ha estudiado algo relacionado con el turismo. Cualquiera, antes, hace 30 años, la gente entraba y no necesitaba ningún tipo de titulación ni de formación. Hoy por hoy la gente que está estudiando otra cosa o que ha estudiado otra cosa dice “me voy a ganar unas pelias, voy a hacer esto”, la gente que ya tiene una experiencia, me parece bien pero que lleguen a lo mejor y por el simple hecho de ser turismo ya se piensen que ni necesitas estudios ni necesitas experiencia” (GD 3).

M: “Hombre si yo tuviera inglés, francés y alemán en vez de estar de limpiadora pues podía echar un puesto para conserje mismo, para una recepción, cosa que no lo puedo echar, porque no me entiendo, tengo que aguantarme de limpiadora”. (GD 8).

- Carencia de alternativas laborales. El otro gran motivo para permanecer en el sector turístico es la carencia de alternativas laborales preferibles al empleo turístico. Esta situación suele afectar además a las trayectorias laborales más precarias y con menor movilidad ascendente. Inciden aquí distintos factores. Por una parte, el contexto local del mercado laboral no turístico, que puede ofrecer o no alternativas de empleo en otras actividades.

H: Yo me cambiaría por cualquier motivo que me motive. Si ganas más o menos igual, cien euros más o cien euros menos, incluso preferiría ganar cien euros menos, pero poder disfrutar de un sábado o de un domingo en casa. (GD 9).

H: Yo cambiaría de empresa si me pagasen más dinero. (GD 9).

Por otra parte, están los factores que limitan la empleabilidad de los trabajadores. Las carencias formativas suelen ser el problema más frecuente aquí, especialmente en lo referido a idiomas, que limita el paso del personal cualificado o no del ‘back office’ a los puestos de atención al público.

M: “Y es que ahora mismo tienes que tener algo, tienes que, por ejemplo, camarero tienes que saber idiomas, un poco de... (M1: inglés por lo menos). Algo tienes que tener, así salir de tu casa y meterte ahí directamente, sin saber idiomas, ni nada, no te quieren ya para camarera. Como no entiendas algo”. (GD 8).

Otro problema de importancia tiene que ver con las necesidades de conciliación entre vida familiar y vida laboral, que obliga a muchos trabajadores (especialmente a las mujeres) a aparcar sus estrategias ocupacionales individuales en beneficio de estrategias familiares. También intervienen los obstáculos a la movilidad residencial por motivos laborales, en particular la carencia de espacios resi-

denciales en los destinos turísticos y el ‘anclaje’ de las familias a las viviendas en propiedad en zonas dormitorio.

H1:” ... Y también... son cosas y problemas, mira como ejemplo es curioso, mira sábado y domingo no se trabaja entonces claro, yo ante esa respuesta digo, ¿cómo que no se trabaja? yo llevo siete u ocho años que no descanso los sábados ni los domingos, entonces no he descansado... ¿me equivoco? Si nosotros... Si es que cuando... a lo mejor el tema de más trabajo.

H2: Pero depende mucho, hay jefes de recepción que descansan todos los fines de semana yo voy conociendo eh (H1: si) (voces).

H3: Pero bueno, depende... [...] evidentemente nos afecta, nos afecta bastante, sobretodo si tu mujer no se dedica a la profesión, yo por ejemplo, mi mujer es abogado y ella no entiende que yo los fines de semana tenga que trabajar, y entre semana tenga un día libre, o dos o ninguno...

H2: Si señor

H3: ...que yo tenga las vacaciones en invierno y cuando ella las tiene en agosto, los niños tampoco lo entienden...” (GD 2).

H: “El tema de la hostelería tiene mucha guasa, porque sábados y domingos estás currando y, la parienta en casa, descansas un día entre semana, cuando la parienta está currando”. (GD 9).

Condiciones laborales

Las diferentes perspectivas y enfoques teóricos sobre el mercado laboral a principios del siglo XXI convergen de alguna manera en el planteamiento de que la situación laboral se ha tornado cada vez más precaria es decir más inestable, menos protegida y que no permite obtener recursos suficientes (García, 2006). Los participantes de los grupos inciden en que las condiciones laborales en las que se encuentran se caracterizan por una acusada precariedad debido a la alta temporalidad y a los bajos salarios. Todo ello repercute en su motivación y satisfacción laboral, siendo por lo tanto contraproducente para la propia empresa en la que trabaja. Podemos ver la auténtica dimensión de este desgaste colectivo en la siguiente cita, donde se plantea una clara amenaza a la reproducción del colectivo profesional por parte, además, de un trabajador que ha seguido una clara movilidad laboral ascendente.

H: “Voy a decir solamente otra cosa, y a mi me ha ido bien, es decir, yo hago un resumen de mi vida, y yo he conseguido complementar mi trabajo, tener un nivel aceptable; aceptable y me ha ido bien. Ahora bien, yo no quiero para mis hijos y tengo tres, que estén en la hostelería, lo digo así de claro.” (GD2).

H: “Tienes que estar ahí. El camarero no descansa ni en su día libre. (M: No, el camarero...) Que esa es una de las cosas que hace que el camarero esté quemado, y todos los que están en turismo”. (GD 4).

Veamos ahora cómo perciben los trabajadores turísticos las condiciones laborales en las que se encuentran. Debemos resaltar en primer lugar que cuando este tema surgía en los debates, era muy frecuente que se expusieran las condiciones de trabajo en el sector

en un contexto de denuncia, con numerosas alusiones críticas a la precariedad por parte de un colectivo que se reconoce “quemado”. Este reconocimiento del trabajo turístico como precario remite de forma casi automática a tres temas: los horarios, los salarios y la falta de estabilidad.

Horarios. Éste constituye el aspecto más negativo de la visión de la profesión turística. El efecto de la triple estacionalidad (horas, días, meses) se ve agravado por un contexto de irregularidad en la aplicación de los convenios y las condiciones contractuales. A un trabajador que tiene que trabajar noches, fines de semana y meses vacacionales se le añade el imperativo de tener que trabajar “sin hora de entrada ni de salida”, merced al poder que los empresarios tienen para exigir disponibilidad a los trabajadores para ajustarse al funcionamiento flexible. Los horarios dificultan la conciliación del trabajo con la vida familiar y aumentan el riesgo de determinadas patologías (alcoholismo, ludopatía).

H: “Pero todo el mundo no trabaja turnos seguidos, en las cocinas... quiero decir... ¿Tu qué te crees...? Aunque... ¡fíjate tú lo que significa en una cocina, que tienen que hacer como mínimo dos turnos! Como mínimo, es decir, algunas hacen más. Esas cosas... es decir, es horroroso, la mayoría de la gente se pasa las horas de descanso en el bar de la esquina...” (GD 2).

De hecho los turnos rotatorios son realizados por más de la mitad de los trabajadores de establecimientos hoteleros (53%) y considerados el segundo mayor inconveniente de su trabajo (52.1%)⁵.

H: “Si el convenio dice que son 8 horas, ¿por qué se echan 13? (M: 60 a la semana, perfectamente). Si el convenio dice que hay que descansar dos días, ¿por qué se descansa medio? Esas son las condiciones, que no todo el mundo en la hostelería las tiene”. (GD 4).

M: “Lo que si está claro es que en todos los trabajos te ponen un horario de entrada y salida, menos en la hostelería, ahí te tienes que quedar”. (GD 8).

Salarios. El salario es considerado insuficiente por parte de los trabajadores que aportan a la empresa no sólo un valor material sino también inmaterial (valores comunicativos, lingüísticos, afectivos, etc.). Los trabajadores del sector tienen, por lo tanto, que agarrarse a las horas extras, para subir así sus ingresos económicos. Esta medida empresarial (refiriéndose a las horas extras) hace que las jornadas laborales se hagan interminables. A pesar de ello, es asumida completamente por este colectivo. (Castellanos y Pedreño, 2005).

M2: Yo creo que es porque nos callamos y aguantamos porque no hay otra cosa y tenemos que aguantar, y tenemos la costumbre esa de callarnos y decir: “Me voy a aguantar, voy a agachar mi cabeza y me aguanto porque me hace falta”. (GD5).

Hablando de datos más cuantitativos, podemos ver como el 66.9% de los empleados en establecimientos hoteleros de Andalucía ganan menos de 1.000 euros al mes. Si com-

⁵ Datos obtenidos de la investigación que se ha centrado en el Análisis de la satisfacción laboral como índice de calidad del servicio en la UCO. Para su realización de llevaron a cabo 2.064 encuestas a establecimientos hoteleros mediante un muestreo aleatorio simple. La fecha en la que se llevó a cabo el campo fue entre octubre de 2006 y febrero 2007.

paramos esta cantidad con el salario mensual medio de dicha comunidad (1.392 euros) y de España (1.553 euros), observamos como en este sector los sueldos son más bajos⁶.

Los trabajadores se quejan de haber perdido poder adquisitivo en los últimos años, aunque no hay motivos para pensar que esta percepción sea exclusiva del sector turístico. La opinión más amplia es que, en el contexto laboral actual, el salario no compensa las restantes condiciones del trabajo turístico.

H: Yo me cambiaría por cualquier motivo que me motive. Si ganas más o menos igual, cien euros más o cien euros menos, incluso preferiría ganar cien euros menos, pero poder disfrutar de un sábado o de un domingo en casa. (GD 9).

Otra fuente de descontento salarial viene del cambio en los patrones de gasto del turista y en la convergencia del nivel de vida español con el europeo. Nos referimos a las propinas, una fuente de ingresos que en los primeros momentos del desarrollo turístico podía llegar a superar a los ingresos ordinarios y cuya reducción actual afecta especialmente a los trabajadores de cara al público. Un último aspecto es la denuncia que realizan los grupos de mujeres sobre la discriminación salarial femenina, algo que desde el empresariado se justifica por el mayor absentismo femenino y su discontinuidad. De hecho hay más mujeres (58,4%) que hombres (41,6%) cobrando un sueldo inferior a 1.000 euros dentro del sector⁷.

Estabilidad. Los reajustes de la capacidad productiva y la alta rotación son características determinantes del funcionamiento organizativo del sector. Esto tiene como resultado una elevada temporalidad del empleo turístico, con consecuencias importantes en las estrategias laborales y el conjunto de condiciones de trabajo del sector. La baja estabilidad hace muy complicada la promoción interna, a la vez que pone a disposición de los empresarios una baza definitiva para contener las reclamaciones de la parte laboral: “si no te gusta, te vas”. Otras prácticas acentúan esta tendencia, como la subcontratación y externalización de actividades o el recurso a Empresas de Trabajo Temporal.

Tú para la empresa eres un cero a la izquierda, porque si no está uno está otro; (GD 9).

Como consecuencia de ello, las estrategias personales para mejorar las condiciones laborales pasan frecuentemente por el cambio de empresa. Sin embargo, a la larga estas estrategias acaban desincentivando la permanencia en el mercado laboral del sector. La incertidumbre en el resultado de los ‘saltos’ entre empresas y temporadas lleva a buscar empleo en actividades conexas (otros mercados laborales menos inciertos). También existe una trayectoria emprendedora que abandona el mercado laboral para formar microempresas.

H: “Si es normal. ¿Cómo puede funcionar un hotel en pleno verano dado de alta con un camarero y un recepcionista, y el hotel lleno? Es normal. Se tienen que dar cuenta, por algún sitio tiene que salir, si solo hay dos personas dadas de alta y

⁶ Un 27% de los encuestados gana entre 1.000 y 1.500 euros, un 4,4% de los encuestados de los hoteles andaluces ganan entre 1.500 y 2.500 euros y sólo un 1,7% más de 2.500 euros.

Datos obtenidos de la investigación que se ha centrado en el Análisis de la satisfacción laboral como índice de calidad del servicio en la UCO. (pp. 27 y 28).

⁷ Datos obtenidos de la investigación que se ha centrado en el Análisis de la satisfacción laboral como índice de calidad del servicio en la UCO. (pp. 28 y 29).

el hotel está lleno. Quién le da de comer a esa gente. (M: No sale, no sale...) (Risas). Al final le salen las cuentas al empresario, pero al trabajador no". (GD 4).

M: "Estamos hablando de que tú estás 6 meses contratado o no estás contratado y estás trabajando..." (GD 4).

M: "Es que no tienes ninguna garantía. Estás, sí... te despiden, te pagan un finiquito y adiós. O sea que realmente estés fija, estés discontinuando..." (GD 4).

H: No, yo trabajo durante todo el año, ¿entonces de qué me estoy quejando? (ríen todos a la vez). Me llevan llamando de un mismo sitio todos los veranos y, a mí lo que me gustaría es quedarme trabajando en ese hotel, que es un buen sitio, durante todo el año, y poder prosperar en la vida. Todo el mundo busca prosperar, porque hoy en día trabajas en mantenimiento y el día de mañana puede que seas el jefe de mantenimiento, pero claro, si solamente trabajas durante dos meses durante todo el año, lo único que vas a hacer es el mantenimiento y encima eres el último que llega (GD 9).

Tareas. Los trabajadores señalan que la presión de la dirección sobre el ritmo de trabajo da lugar a importantes sobreesfuerzos. Se afirma que las dimensiones de la plantilla no son las adecuadas ni en temporada alta ni en temporada baja, ya que el empresario tiende a ajustar a la baja los efectivos laborales incrementando la carga de trabajo. La sustituibilidad y descualificación de las tareas de nivel bajo del sector permiten que esta tendencia pueda afianzarse bajo la amenaza del despido.

M: "Lo que sí está claro es que en todos los trabajos te ponen un horario de entrada y salida, menos en la hostelería, ahí te tienes que quedar". (GD 8).

Esto desencadena patologías en los empleados que realizan tareas manuales y esfuerzos físicos (camareros, limpiadoras, ayudantes de cocina) que tienden a hacerse crónicas en los trabajadores de mayor edad.

Cuando termina septiembre estamos la mayoría en el médico diciendo que nos duele la espalda... Y así estamos todas. (GD5).

También las tareas de atención e interacción con los turistas se ven afectadas por esta presión. En este caso, la tendencia a estandarizar el trabajo de atención se ve contrarrestada por la mayor exigencia del turista, que hace menos predecible su atención. El trabajo de atención implica un componente de implicación personal en la solución de los problemas y necesidades del cliente que, cuando se ve frustrado por situaciones críticas, produce un importante desgaste emocional en los trabajadores.

M: "Yo creo realmente que no se hace ese uso porque como ya te están poniendo esas condiciones... [Del contrato] si se dijera que no me las has cumplido cuando me has dicho que me las vas a hacer, pues si acudes a ellos. Pero como de primeras te están diciendo: esto es lo que vas a tener, si lo quieres lo coges y si no, no, pues ¿Qué haces? (H: para qué vas a ir)". (GD 4).

H1: ...si algo nos puede diferenciar aquí, es [...] un poco diferenciar que aquí hay negocios muy preparados, muy modernos, a la última, y que el trato mas o menos es personalizado, vamos a decirlo así, o intentamos que sea personalizado; mientras que en otros sitios, pues la verdad es que no se lo hacen así, de esta manera. [...]

H2: Eso yo creo que influye mucho a lo que estábamos hablando antes, al poco cariño que se muestra al oficio (H: hombre) el poco cariño que... entonces

claro, los antiguos se llevaban jubilando y tal y tal, y los que están... digamos los jóvenes...ya no los quiere y entonces tenemos que... que echar mano de los emigrantes... (GD2).

M1: “Si, yo pienso que la gente que nos dedicamos a esto lo vemos desde otro punto de vista que a lo mejor no tenemos la exigencia, yo que se, también te puedes encontrar con...

M2: de todo

M1:... otro tipo de gente pero para mi es mucho mas fácil a lo mejor trabajar con gente con clientes que sí que se dedican a ello y que te entienden en un momento dado a gente que solo ven que están de vacaciones, y yo lo entiendo perfectamente que están de vacaciones, y no puede haber ningún fallo en sus vacaciones, y no puede haber ni un error y siempre la culpa la tiene la misma persona. Yo, por ejemplo, en mi departamento, que me gusta muchísimo, pero termina uno, porque si hay un problema en cocina, un problema en recepción, en un restaurante, en cualquier departamento, el cliente se va a fijar, se va fijando en la cara, de la recepción, entonces al final termina una quemada.” (GD3).

Satisfacción laboral. Relativo a este tema hay dos opiniones, por un lado tenemos los que trabajan de cara al público para los que el trato con el cliente es muy importante para sentirse motivado y a gusto. De hecho es un tema que sale reiteradamente en la mayoría de los discursos de los trabajadores que tienen contacto con los clientes. Aparte de los conocimientos técnicos que se adquieren formalmente, el sector invoca constantemente como un aspecto distintivo de su profesión una serie de conocimientos o habilidades tácitas (difícilmente explicitables) referidas al ámbito de la atención al turista. Se trata de lo que algunos autores llaman las competencias sociales, la capacidad para realizar satisfactoriamente tareas en las que interviene la interacción con los turistas. Es un componente claramente identificado por los trabajadores como la fuente de la vocación turística: “el tratar con gente” es señalado como el aspecto más positivo de la experiencia de trabajar en el sector, lo que motiva a incorporarse o a permanecer en él.

Se detecta a este respecto un problema derivado de la convergencia de los andaluces con los estándares de vida europeos. La atención al cliente tiene una connotación negativa en el ‘servicio’, la identificación con el trabajo servil que sitúa a quien sirve en una posición subordinada al que es servido. Los trabajadores contraponen al “servir” el “tratar con los turistas” o “hablar con ellos”. Y aquí una gran distancia social respecto al turista, al justificar esta lógica, parece mitigar las connotaciones negativas del servicio. Así, se añora una antigua clientela ‘distinguida’ (“gente importante”) y “educada” con la que resultaba “interesante” tratar y se lamenta la presencia actual de los clientes “malducados” y “exigentes” que exigen un trato servil sin merecerlo.

Sin embargo, no está claro que lo que se haya producido sea tanto una pérdida de ‘calidad’ del turista como una mejora de la ‘calidad’ de la población local. Una hipótesis a confirmar es que, en el contexto de la pérdida de prestigio (atractivo) de las profesiones turísticas, la reducción de la distancia social respecto al turista está incidiendo en una peor valoración de las competencias sociales como motivo para trabajar en el sector.

M: “Que pases un buen día con todos los clientes, que te rías, que disfrutes con ellos también se te pasa el día bien”. (GD 4).

M: “Sobre todo donde yo estoy, a mí me gusta trabajar más con los extranjeros, por lo menos te dan las gracias, porque sobre todo los madrileños, no se si

hay alguien madrileño, que me perdone pero vienen y no te dicen ni los buenos días y te dejan la habitación como diciendo: “Como te lo pagan” lo dejan todo tirado. Y hay otros que con nada que le hagas te están dando las gracias “me tienes la habitación” (GD 8).

M: “También te digo una cosa, también hay grupos que pagan muchísimo y las agencias se quedan parte de ese dinero, entonces en el hotel contratan lo mínimo, ¿sabes? y van exigiendo porque no tienen los mismos. (M: pero porque esos clientes no saben...)Y el dueño del hotel no tiene culpa, el cliente tampoco tiene culpa y el de la agencia es el que tiene la culpa porque dentro de eso se queda con todas...” (GD 4).

Mientras que por otro lado los trabajadores manuales explican que trabajarían más satisfactoriamente si recibiesen algún tipo de compensación económica en función de su productividad. Ellos quieren algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa que premiara de alguna manera el rendimiento laboral. Recompensa que no tiene porque ser sólo material, sino también son de gran valor las de carácter simbólico (felicitaciones, considerarlos como ejemplo a seguir para sus compañeros, etc.).

Y una Semana Santa, y un puente. (H: Exacto). Además de que eres consciente de que tienes que echar más horas, que tienes mucha más gente. (M: Después luego te mueres de risa)Y es barco lleno o barco vacío. Pero el que de verdad recompensa muchas veces también te gusta, o el que te diga gracias... (GD 4).

Como ya hemos comentado anteriormente, junto al salario y a las relaciones laborales, el bajo prestigio ocupacional es un factor importante para la satisfacción del trabajador. Podría decirse que el atractivo del sector turístico como alternativa laboral se ha reducido, algo de lo que tanto empresarios como trabajadores se quejan extensamente.

Profundizando en las raíces de esta falta de valoración, el motivo esencial que señalan son los horarios y turnos de trabajo. Específicamente: “tener que trabajar en fin de semana, y en verano”. Se trata de un aspecto muy problemático, ya que la disponibilidad 7x24 es uno de los parámetros que siempre ha condicionado los requisitos de trabajo de las empresas turísticas. Este tipo de disponibilidad resulta desmoralizadora para los trabajadores del sector, ya que va a contracorriente de la tendencia general a dar menor importancia al trabajo que al ocio en los planteamientos vitales (García Ferrando 1990, Álvarez Sousa, 1994). De ahí que se señale que el salario “no compensa” las dificultades para conciliar vida laboral y familiar (o de ocio) que tiene trabajar en el sector.

En segundo lugar, se señala otra fuente de desvaloración de las profesiones turísticas: la percepción de la profesión como poco o nada cualificada, trabajos “que puede hacer cualquiera”. Desde el plano empresarial se aplauden las iniciativas para profesionalizar y cualificar el sector, aunque hemos detectado en los grupos de empresarios que no dan tanta importancia a este criterio como a la experiencia previa a la hora de incorporar personal. Resulta grave la situación de un colectivo muy cualificado pero joven que se emplea para puestos intermedios no ajustados a su cualificación y que deben afrontar un ciclo importante de rotaciones y contrataciones precarias hasta obtener experiencia suficiente para acceder a puestos elevados.

M: “¿tú quieres trabajar en la hostelería?, si tú quieres ser camarero, ¿sabes coger una bandeja?, sí, pues entonces tú eres camarero. Esa es la diferencia, que parece que para el turismo vale todo el mundo y que para otra profesión necesites pasar unas pruebas. Es que aquí tenía que ser igual”. (GD 4).

H: Ya, ya, ya...Por supuesto, por supuesto, pero es que tenemos una idea de que para camarero vale todo el mundo. (GD 4).

Condiciones de vida

Hoy en día trabajar en el sector turístico se ha convertido en un medio para obtener ingresos económicos principalmente. La vocación y las aspiraciones profesionales dentro del turismo han pasado a ocupar un segundo plano y sobre todo entre los trabajadores de puestos menos cualificados. Antes los individuos empezaban a trabajar en el sector y ejercían toda la vida una misma profesión. Terminaban jubilándose en el hotel con más de 25 años de dedicación y con una trayectoria profesional dentro de la misma empresa. La instrumentalidad de la que se caracteriza hoy el sector turístico se hace patente en la totalidad de los grupos de discusión y entrevistas que analizaremos a continuación. Gran parte de los discursos que aquí estudiamos sitúan el factor económico como el desencadenante de su entrada en este sector.

El cambio de moneda y sus repercusiones en la vida de los individuos es referencia en la mayoría de los grupos de discusión y entrevistas que aquí analizamos, para mostrar indignación ante las diferentes condiciones laborales en las que se encuentran. Comentan que ha subido mucho el nivel de vida, que unido a un estancamiento de los sueldos, les dificulta a la hora de afrontar determinados gastos, sobre todo a la hora de adquirir una vivienda.

H: “Esto es una burrada, es que, no han subido los sueldos al mismo porcentaje que han subido el nivel de vida”. (GD 9).

M: “Lo bueno sería que el salario lo subieran igual que está la vida, tú no puedes estar estancado en un sueldo...Llévate cuatro o cinco años ganando lo mismo y la vida está carísima”. (GD 5).

M: “Cada día sube comida, precio, pescado, carne, todos los días subiendo precios, normal no llegan. El sueldo es muy poco, muy poco”. (GD 8).

M: “Que yo pienso que cinco euros tampoco los va a sacar a ellos... El que viene aquí a pasar una semana...Cinco euros no es nada ni para ti que estás trabajando ni para ellos...Para mí una alegría en el cuerpo, yo te pongo la habitación como una palomita, vamos que lo que me faltan son palomitas, cuando me dan cinco euros”. (GD 5).

Y no únicamente se refieren a que les cuesta afrontar los costes de la vida diaria que supone llevar una casa y una familia. El salario es considerado insuficiente por parte de los trabajadores que aportan a la empresa no sólo un valor material sino también inmaterial (valores comunicativos, lingüísticos, afectivos, etc.). Los trabajadores del sector tienen, por lo tanto, que agarrarse a las horas extras, para subir así sus ingresos económicos. Esta medida empresarial (refiriéndose a las horas extras) hace que las jornadas laborales se hagan interminables. A pesar de ello, es asumida completamente por este colectivo (Castellanos y Pedreño, 2005). Los miembros de los grupos y los entrevistados comentan que su vida familiar también se ve afectada por los horarios. Hay una denuncia constante en la mayoría de los discursos de los trabajadores sobre los días de vacaciones. Opinan que no tienen los días de vacaciones mínimos que según ellos deben tener. De hecho comparan su situación con la de otros trabajadores tanto del sector turís-

tico como fuera de él. Siendo más acusada esta queja entre los camareros, ya que se identifican como el gremio que peores horarios tienen.

H1: Trabajando en esto te quita el verano, los otros pueden hacerlo, tú no vas a poder hacerlo. (GD8).

H: Si por ejemplo, un camarero tiene que hacerlo en dos turnos, cuando entre turno y turno tiene tres horas. Entonces tu trabajo te ocupa todo el día. (H: Claro). Te limita a que si tienes niños, no puedes tener niños... Por ejemplo, nuestro caso: nosotros tenemos que estar todo el día pendientes. (GD 4).

H: La hostelería es un trabajo que, te hace ser antisocial. Muchas veces tus amigos están quedando para el sábado o para el domingo, la familia que tiene una barbacoa y, tú siempre estas poniendo la misma excusa, porqué es la verdad, tienes que currar .En la hostelería en ese sentido tanto familiar, como en tu vida social con el resto de la gente, perjudica mucho. (GD 9).

H: “Tienes que estar ahí. El camarero no descansa ni en su día libre. (M: No, el camarero...) Que esa es una de las cosas que hace que el camarero esté quemado, y todos los que están en turismo”. (GD 4).

Estas condiciones de trabajo no sólo afectan a la vida familiar sino que también tienen repercusiones sociales y sanitarias. Cuando hablan de repercusiones sociales señalan que mientras la gente se divierte ellos están trabajando y los escasos días libres y vacaciones de los que disponen se hacen en momentos que el resto de personas que les rodean trabajan. Y no sólo repercute en las vacaciones, si no que también afecta a la hora de obtener una vivienda. Las personas que un nivel adquisitivo menor han sido expulsadas de los núcleos turísticos por la subida de precios en estas zonas. Ésto provoca que residan en zonas más alejadas y por ende, los desplazamientos al lugar de trabajo se hacen más duraderos. Todo ello se suma a las interminables jornadas laborales a las que se someten los trabajadores del sector turístico.

M: La gente que trabaja en la sierra que echa todo el verano y está coche para arriba, coche para abajo... los que tengan el turno partido con tres horas libres y las tres horas se las pasen allí en el camping o en el bar de al lado... Pues si, es un verano que te vas a sacar tu dinero, pero dime qué verano has echado. Estás todo el día y luego coche para arriba, coche para abajo, como es esa carretera, (M: Con esa carretera, que te pase algo), el tráfico que hay... (H: Y la mitad sin contrato), y la mitad sin contrato, por supuesto. (GD 4).

H: Los pisos aquí están muy caros. Están caros en todos lados, pero aquí están bastante más caros, supongo que será por ser destino turístico...

M: En cada sitio...

M: Es por lo del suelo, porque Cazorla no tiene donde edificar por la forma que tiene. (M: Exactamente). A no ser que te compres una allí en la recta de Peal...

H: Pero si te vas a Peal y no tienes trabajo, tienes que trabajar en la sierra, (M: Tienes que estar desplazándote...), pues la diferencia de la hipoteca que hay aquí la tienes allí...

M: Te la estás gastando en gasolina...

H: Y perdiendo el tiempo en la carretera, (H: Exacto, y jugándotela) (M: Y jugándotela), que bastante tiempo pierdes ya en el trabajo como para perder también una hora o media todos los días de carretera.

H: Y jugándotela, porque si echas 12 o 13 horas, luego coge el coche y vete para Cazorla o para Peal. . (GD4).

Por otro lado, también sufren consecuencias sanitarias. Éstas son referidas, sobre todo, por parte de los trabajadores manuales, y más concretamente en el colectivo de las limpiadoras. Opinan que es tan agotador e intenso el trabajo que realizan durante los meses de más afluencia turística que luego les pasa factura. Continúan argumentando que haría falta que el empresario contratase a más personal para poder cubrir ese sobre-esfuerzo que durante los meses de temporada alta tienen que hacer.

M: “En invierno tienes que estar en tu casa... Que estás molida a base de relajantes lo que te duele es la espalda, el hombro, tienes los músculos engarrotados, porque yo se lo que es eso, porque llevo ya mucho tiempo en esto”. (GD 5).

M: “Pero es lo que pasa que siempre hay recorte de trabajadores, si uno puede reventar más, revienta, siempre recortan trabajadores por ahorrarse un sueldo, eso sí es verdad, no podemos decir que no porque eso es verdad. Si tres trabajadores me hacen el trabajo de cinco, para qué voy a meter a cinco me ahorro el sueldo de...” (GD 8).

5. CONCLUSIONES

A pesar de todo este contexto de denuncia en el que se sitúa el discurso de los grupos, los trabajadores comentan que son conscientes de las condiciones laborales bajo las que van a tener que trabajar cuando se introducen en este sector. Lo ven como un “sector refugio” en donde siempre hay trabajo y es fácil acceder, y para el que no se necesita tener mucha formación.

Aunque aquí no hemos examinado todos los elementos de los que habla Martínez Morales y que hemos comentados en la introducción de este trabajo, la mayoría de ellos han sido detectados en los diferentes discursos vertidos en los grupos de discusión y en las entrevistas. Las condiciones laborales han ocupado el primer lugar en el orden de preocupaciones de los trabajadores, destacando los horarios y los salarios como los dos elementos más relevantes y que más denuncia han tenido. Por otro lado, las salidas y entradas en el sector también han tomado protagonismo en los grupos, así como las relaciones dentro de la empresa y las necesidades formativas.

Respecto a la satisfacción laboral vemos como los aspectos laborales más denunciados en los grupos de discusión y en las entrevistas también son los que más afectan a la satisfacción del empleado del sector. Creemos que son los factores extrínsecos (salario y horarios) (Herzberg, 1959) los que más insatisfacción le produce. Sin olvidarnos de que factores tales como la valoración social y las relaciones con los compañeros y los clientes (factores sociales: Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró, 2007), afectan también directamente a la motivación y satisfacción del trabajador turístico.

Hemos observado como la praxis empresarial influye directamente en la satisfacción, tanto del servicio como del trabajador. Las prácticas empresariales de flexibilización laboral han pintado un panorama bastante precario en cuanto a las condiciones laborales del empleado turístico: jornadas interminables, salarios bajos y una elevada temporalidad.

Asimismo, la poca contratación de la población local y la incorporación masiva de extranjeros con problemas, hacen que la interacción de los turistas con la etnografía y cultura del destino se vuelva menos auténtica. Todo ello repercute en la calidad del servicio que se ofrece.

H: Yo, lo que observo es que de cada vez hay menos profesionales en los gremios. Cada vez las empresas contratan mano de obra más barata que, no son profesionales y, esto se nota, en los servicios que se ofrecen en los bares, en las zonas de ocio, hay peor atención hacia el público. Prefieren pagar menos y tener al público peor atendido, que tener un buen profesional y pagarle bien, cuando eres un buen profesional atraes público. Por ejemplo, mi hermana es camarera y ella sabe que atrae al público, lleva muchos años en el gremio, es simpática, agradable, trata y atiende muy bien, entonces la gente repite. Si tú vas a un restaurante o un bar., y te tratan mal, tú no vuelves a entrar ¿no? Hay sitios dónde si tienes mucha gente de paso, pues a lo mejor eso le da igual, pero yo creo que el buen trato es importante. Por lo menos aquí en Sevilla el trabajo es poco estable y mal remunerado. Para mí particularmente el tener un contrato a largo plazo y saber lo que voy a cobrar todos los meses me da mucha tranquilidad. (GD 9).

BIBLIOGRAFÍA

- CASTELLANOS ORTEGA, M.L.; PEDREÑO CÁNOVAS, A. (2005): “La mirada del turista y la corporeidad del trabajo en la reestructuración productiva del sector turístico”, en *El trabajo recobrado*. Madrid.
- GAMBOA, J. P.; GRACIA, F. J.; RIPIO, P.; PEIRÓ, J. M^a (2007): *La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral*.
- HOLLAND, J.L. (1985): *Making vocational choices: Theory of careers*. Prentice- Hall, Englewood cliffs, Nueva York.
- LÓPEZ-GUZMÁN GUZMÁN, T.J.; SÁNCHEZ CAÑIZARES, M^a.; MILLÁN, S.; VÁZQUEZ DE LA TORRE, G. (2007): *Análisis de la satisfacción laboral como índice de calidad del servicio: Aplicación empírica en el sector hotelero andaluz*. Universidad de Córdoba.
- MICHALOS, A.C. (1986): “Job satisfaction, marital satisfaction and the quality of life: A review and preview”, en ANDREWS, F.M. (Eds), *Research on the quality of life*. Ann Arbor, Survey Research Center Institute, Michigan
- MUMFORD, E. (1976): *Work design and Job satisfaction*. Business School. Manchester.

WEBGRAFÍA

- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.
Web: <http://www.insht.es/portal/site/Insht>.