

2022

INFORMES EN CONTRAST

21 TURISME RESPONSABLE

REACTIVACIÓ TURÍSTICA I TRANSFORMACIONS DEL TREBALL

Barcelona, escenari de precarietat

ERNEST CAÑADA I CARLA IZCARA





INFORMES EN CONTRAST
21

Reactivació turística i transformacions del treball. Barcelona, escenari de precarietat.

Ernest Cañada i Carla Izcara

Alba Sud Editorial
Sèrie Informes en Contrast, núm. 21, 2022

Aquest article es publica en el marc del projecte “Treball turístic digne: una aposta de ciutat. 2a fase”, impulsat per Alba Sud amb el suport de Barcelona Activa – Impulsem el que fas (2021), finançat amb l’Impost Turístic.



Del text:
Ernest Cañada i Carla Izcara



D'aquesta edició:
Alba Sud Editorial
info@albasud.org
www.albasud.org

Disseny gràfic: Boixader & Go
Fotografia portada: Cottonbro Studio
Barcelona, 2022
ISBN: 978-84-09-46742-6



Ernest Cañada

Ernest Cañada és Doctor en Geografia per la Universitat de les Illes Balears. Entre 2008 i 2021 ha estat coordinador d'Alba Sud. En l'actualitat, treballa com a investigador postdoctoral en la Universitat de les Illes Balears (UIB) en col·laboració amb la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de Wageningen. Entre les seves publicacions més recents vinculades a Alba Sud destaquen: [Válvulas verdes. Parques urbanos en el Área Metropolitana de San Salvador](#) (en coautoria amb Xenia Ortiz, Alba Sud Editorial, núm. 20, 2022); [Transformar el turisme des de la proximitat. Com abordem el debat a Catalunya?](#) (en co-autoria amb Carla Izcara, Alba Sud Editorial, Informes en contrast núm. 19, núm. 2022); [Turismos de proximidad, un plural en disputa](#) (editat amb Carla Izcara, Icaria Editorial, 2021); [Guías de turismo, una profesión en riesgo de precarización](#) (Alba Sud Editorial, Informes en contrast núm. 17, 2021); [#TourismPostCOVID19. Turistificación confinada](#) (editat amb Ivan Murray, Alba Sud Editorial, 2021); [Precarietat laboral i habitatges d'ús turístic. Alertes per a una reactivació post-pandèmia](#) (en co-autoria amb Carla Izcara, Alba Sud Editorial, Informes en contrast núm. 16, 2021); [Sesc Bertioga, donde el turismo social construye esperanza](#) (Alba Sud Editorial, Informes en contrast núm. 17, 2020), [Turistificación global: perspectivas críticas en turismo](#) (editat amb Ivan Murray, Icaria Editorial, 2019).



Carla Izcara

Carla Izcara Conde és Graduada en Turisme i tècnica en recerca i comunicació d'Alba Sud. Les seves investigacions s'enfoquen en com repensar el turisme des d'una perspectiva local i de gènere, així com l'anàlisi del treball turístic. Entre les seves publicacions més recents destaquen: [Transformar el turisme des de la proximitat. Com abordem el debat a Catalunya?](#) (en co-autoria amb Ernest Cañada, Alba Sud Editorial, Informes en contrast núm. 19); [Turismos de proximidad, un plural en disputa](#) (editat amb Ernest Cañada, Icaria Editorial, 2021); [Precarietat laboral i habitatges d'ús turístic. Alertes per a una reactivació post-pandèmia](#) (en co-autoria amb Ernest Cañada, Alba Sud Editorial, Informes en contrast núm. 16, 2021); [Desigualtats de gènere al mercat laboral turístic](#) (en co-autoria amb Núria Abellan, Alejandra López i Marta Salvador, núm. 14, 2021).

RESUM

Barcelona viu una etapa de reactivació turística després de l'arribada de la COVID-19 i esdevé un laboratori per comprendre els possibles canvis del treball turístic a escala global. Per aquest motiu, entrevistem a persones que treballen en les recepcions dels hotels, als habitatges d'ús turístic, als bars i restaurants, en congressos i esdeveniments, en els comerços, i al servei de bus turístic. Per ara, el resultat és un augment de la precarietat dels llocs de feina que sostenen una de les activitats econòmiques principals de la ciutat. En un escenari ple de tensions i contradiccions a l'alça, s'analitzen les transformacions del treball en el turisme de les quals es destaca un augment de la polivalència, la intensificació del treball, disminucions de costos salarials, l'acceleració de canvis tecnològics i la subversió de les legislacions vigents a costa de la salut d'aquestes treballadores i treballadors.



Font: Ernest Cañada

ÍNDEX

- pàg. 6 **1.** Introducció
- pàg. 17 **2.** Què succeeix darrere del mostrador?
Transformacions laborals a les recepcions d'hotel
- pàg. 27 **3.** Qui neteja els pisos turístics?
- pàg. 35 **4.** Servint precariat: bars i restaurants en la recuperació postpandèmia
- pàg. 47 **5.** Hostesses d'esdeveniments: més que un somriure
- pàg. 56 **6.** Stop diumenges i festius: el comerç cada cop més turísticat
- pàg. 66 **7.** Barcelona Bus Turístic en vaga: malestar acumulat
- pàg. 73 Referències

1. INTRODUCCIÓ

“Cap, no et diré cap cosa bona de la meva feina”. Així ens responia la *Margarita*¹, una jove cuinera i cambrera d'una cadena de restaurants de menjar ràpid de Barcelona. Al seu torn, en *Jaime*, que fa més de quinze anys que serveix cafès i copes a la terrassa d'un dels bars del centre de la ciutat, conclouïa l'entrevista dient-nos: “Odio el meu treball”. **Són generalitzades aquestes mostres de malestar en el treball de la restauració i l'hostaleria a Barcelona?** El problema de la falta de personal actual en el turisme, visible a Barcelona i arreu, està relacionat amb la precarietat estructural que ha caracteritzat històricament al sector? Com s'està vivint la reactivació turística postpandèmia en termes laborals? Ha canviat alguna cosa?

Amb totes aquestes inquietuds al cap, **durant el darrer any hem parlat amb més d'un centenar de treballadores i treballadors de diferents activitats relacionades amb el turisme** –hotels, pisos turístics, bars i restaurants, congressos, fires i esdeveniments, comerç, serveis de guiatge– per demanar-los què estava canviant en la seva feina després de la pandèmia de la COVID-19 i com ho estaven vivint. Els resultats no poden ser més preocupants: **un sector on, per sota de les estadístiques que indiquen una reducció de la temporalitat, associada als efectes de la reforma laboral de 2021, s'estén un creixent enuig per com s'està treballant.** La incertesa i la precarietat prenen un protagonisme en ascens en totes les activitats a les quals ens hem acostat. Al mateix temps, la falta de personal que es viu a moltes empreses mostra l'intent de fugir d'un sector amb baixos salaris, horaris impossibles, sobrecàrrega de feina, dolors, estrès i dependència dels fàrmacs i altres substàncies per poder suportar la jornada laboral, o desconnectar en acabar.

PRECARIETAT ESTRUCTURAL

El gruix del treball turístic és **estructuralment precari**. Això obeeix a múltiples factors explicatius: dinàmiques pròpies del funcionament de l'activitat turística (oscil·lació en la demanda de treball, necessitat de fixació relativa en el territori, costos baixos de formació); canvis en la composició del capital i organització empresarial en els últims

¹ La referència a les persones entrevistades en aquest informe, quan no actuen com a representants institucionals o han participat d'algun acte públic del qual es poden extreure declaracions, es realitza amb pseudònims per a garantir la seva confidencialitat. Així mateix, tampoc s'inclou el nom de les empreses en les quals treballen.

1. INTRODUCCIÓ

anys, especialment des de la crisi global de 2008 i relacions de poder desigual entre capital i treball (Cañada, 2019a). Per aconseguir reduir els costos laborals, les empreses poden incidir en la composició de la força de treball a través de la naturalització de desigualtats estructurals per raons de gènere, raça, edat, aparença física o estat vital; en les formes de contractació i acomiadament; en la retribució, tant en termes de quantitat com de composició; en l'organització del treball; o en les possibilitats d'organització col·lectiva.

A tot això se li suma un altre factor determinant: històricament, **el treball turístic ha estat fortament feminitzat**. Això, lluny de suposar una oportunitat en termes d'ocupació, com argumenta l'Organització Mundial del Turisme (OMT), per la capacitat del sector d'oferir llocs de treball temporals i amb jornades a temps parcial adaptades a les seves "responsabilitats domèstiques", suposa que el capital turístic ho pot aprofitar per oferir llocs de treball més precaris (Abellan et al., 2021; Moreno i Cañada, 2018). Partim d'una desigualtat social per raons de gènere i d'una divisió sexual del treball, a la que a la dona se li assignen les tasques de cura i neteja. Aquestes desigualtats i discriminacions, si les trasladem a l'empresa turística, a més de reproduir els rols tradicionals de gènere, li treu benefici.

LA COVID-19 I EL COL·LAPSE DEL TREBALL TURÍSTIC

Durant la pandèmia de la COVID-19 es va registrar una **caiguda de l'activitat com mai s'havia viscut en la història del turisme contemporani** i, en conseqüència, de l'ocupació generada. Les empreses van poder mantenir part de les seves plantilles, i evitar un col·lapse social encara més gran del que ja es va produir, gràcies als mecanismes de protecció social que va habilitar l'Estat (fonamentalment a partir dels ERTOS, que van assumir fins a un 75% dels salaris).

Però el confinament va ser molt dur. En especial per aquells sectors que treballaven amb contractes d'obra i servei, temporals, externalitzats o com a autònoms. **Els ajuts públics no van arribar a molts d'aquests sectors, dels quals les empreses es van desentendre**. Per exemple, tant els guiats turístics com els esdeveniments es van prohibir, i moltes cambreres de pis es van quedar sense feina, sobretot les que estaven en una posició més vulnerable. Com per a altres col·lectius precaritzats, el fet de no tenir un contracte fix o fix discontinu, va aguditzar les seves dificultats. La manca d'una vinculació contractual permanent va obstaculitzar que rebessin els suports estatals a través dels ERTOS. Així, la Rosa, cambrera de pis vinculada al moviment de les "Kellys" des de l'any 2014, expressava amb eloqüència què va suposar aquest canvi: "vam haver d'aprendre a sobreviure", la qual cosa pot dir moltes coses, incloent-hi la creixent dependència als bancs d'aliments o altres formes d'ajut públic o privat.

El confinament va ser molt dur per aquells sectors que treballaven amb contractes d'obra i servei, temporals, externalitzats o com a autònoms.

Donada aquesta situació, **per a moltes treballadores no va haver-hi més opció que buscar ingressos en altres activitats**. Algunes cambreres de pis van optar per buscar

1. INTRODUCCIÓ

treball de neteja a hospitals o van intentar entrar en altres activitats, com supermercats o la logística. Va haver-hi guies que, després d'intentar aguantar amb els seus estalvis, "van posar la poteta a l'educació", segons la *Txell*. I moltes altres van intentar vincular-se a una creixent demanda de proximitat, tot i que sense un contacte previ aquesta transició no va ser senzilla.

Altres activitats no es van veure tan afectades per l'aturada, però també van patir forts canvis. Aquest és el cas, per exemple, del **comerç**. En realitat, van estar sense funcionar poc temps perquè les vendes en línia es van disparar i ràpidament van haver de tornar a les botigues a preparar paquets. Això va suposar una forta càrrega de treball, perquè, com explica la *Conchi*, dependenta en una tenda d'una gran cadena, "cridaven la gent a les sis del matí per a fer paquets per parar un carro, allò va créixer com l'escuma", i recorda aquell període com a "caòtic i catastròfic".

Per part seva, en el sector del comerç, encara que la majoria d'empreses van continuar treballant durant la pandèmia, moltes d'elles van prescindir dels treballadors i treballadores eventuais, "gairebé un 40% de les plantilles", segons la *Conchi*. A més, com no hi havia pràcticament turisme, a les botigues del centre no es venia i, en canvi, en les de molts altres barris sí. Això va suposar que el personal hagués de fer front a una sèrie de canvis imposats per les empreses que van deteriorar encara més les seves condicions. Així, la mateixa *Conchi* ressalta el problema de conciliació que va suposar la imposició dels torns partits, o el fet que a les treballadores de les botigues on hi havia menys activitat se les enviés a casa i amb això incrementés l'acumulació d'hores que



Font: Helena Lopes a Unsplash

1. INTRODUCCIÓ

devien a l'empresa. “Tot el que anava arribant era sempre per empitjorar la situació del treballador”, assegura.

Per a moltes treballadores i treballadors del sector, aquesta va ser una situació inèdita. Era difícil imaginar que una situació així pogués ocórrer en el turisme. “Nosaltres no sabíem què era una crisi de l'hostaleria i, de cop, ens quedem sense hotels”, explica la Rosa. Per això, la Txell ressalta que el que va fer la pandèmia va ser posar en evidència la vulnerabilitat del turisme, i en particular la dependència de mercats internacionals. La incertesa que es va viure durant tot aquest període, i que encara se sent, perquè les perspectives són imprevisibles, fa que això es converteixi en una preocupació afegida a la precarietat estructural que han de suportar. Aquests motius ajuden a entendre que també es produís un **abandonament significatiu de l'activitat** i que moltes persones es trasllassessin a altres sectors laborals menys vulnerables, que podien oferir millors condicions laborals, o que decidissin replantejar la seva vida, aprofitant-se a plans de jubilació o posant-se a estudiar per canviar de perfil professional.

A mesura que les empreses es van anar reobrint, les seves plantilles, durant un temps van patir la incertesa, i molt sovint desorganització, de com es van fer les coses. Per exemple, a molts hotels i comerços es va viure la manca d'equips de protecció individual davant dels riscos de contagi. “Les treballadores anaven a treballar acollonides, i no se'ls proporcionaven els EPI – denunciava la Rosa–. Se'ls donava una mascareta i apanya-te-les tot el dia amb la mascareta”. Al mateix temps, s'ha mantingut “el mateix nombre d'habitacions”, malgrat l'increment de la càrrega laboral que suposen les noves exigències de neteja a causa de la mateixa pandèmia. “Es vol recuperar el mateix turisme que hi havia, amb la mateixa manera de treballar, o fins i tot pitjor, retallant més drets”, es queixa la mateixa Rosa.

Per a les treballadores autònomes, com les guies, una de les implicacions evidents de la caiguda de l'activitat turística va ser l'efecte que això va tenir en les seves retribucions. Així, la Txell, una guia habilitada per la Generalitat de Catalunya, advertia que “quan va acabar el confinament molts guies estàvem absolutament desesperats per treballar, i la desesperació és dolenta. I, justificada o no, molts van començar a abaixar preus”. Les empreses demanaven a les persones que feien de guies que abaixessin preus, amb la qual cosa un mateix servei va arribar a pagar-se tres vegades per sota, o més, segons afirma la Txell. Però també reclama autocrítica al seu col·lectiu: “Jo soc autònoma, i decideixo el que cobro, i si tots els que som autònoms diguéssim controlarem una miqueta les baixades, no haguessin abaixat tant els preus”. I a tot això, caldria afegir que tampoc s'ha aprofitat aquest lapse de temps per regular activitats com els “free tours”, que pressionen a la baixa a tot el col·lectiu, perquè “només cobren per propines”.

TENDÈNCIES LABORALS ACTUALS

La reactivació del turisme, en especial des de Setmana Santa de 2022, ha estat molt potent, sobretot en el sector hotelier, en termes de facturació, pernотacions, ocupació, visitants, preus i, per tant, beneficis. En contrast, **les condicions laborals**

1.
INTRODUCCIÓ

no han millorat en el mateix sentit i o bé han tornat a estar com estaven o han empitjorat. De fet, a través de les diferents entrevistes realitzades detectem signes clars de deteriorament i, en conseqüència, de creixent malestar entre aquelles persones que estan actualment treballant al turisme.

La **falta de personal** és un problema real que impacta en les empreses i en les condicions laborals de qui treballa en elles. Això obeeix a diferents raons. Hi ha posicions en les quals ha resultat especialment difícil cobrir vacants, com, per exemple, en les recepcions dels hotels, perquè **part de les plantilles no han volgut tornar o han aprofitat la pandèmia per jubilar-se.** També es nota l'efecte que algunes posicions eren habitualment cobertes amb estudiants de practiques, molts d'ells internacionals, i que com a conseqüència de la pandèmia van reduir la seva presència de manera significativa. En les entrevistes a diferents hotels de Barcelona es constata aquesta dificultat per resoldre les vacants existents en múltiples posicions. Això ha donat peu a una forta mobilitat de personal d'unes empreses a altres, que s'estarien fent competència entre elles.

Però aquestes mancances també responen al fet que a **l'empresariat es resisteix a consolidar nous llocs de treball indefinits**, a causa de les implicacions de la reforma laboral de 2021 que afavoreixen la contractació indefinida. Segons argumenta en Paco Galván, responsable del sector hotelier a Catalunya del sindicat Comissions Obreres, estaven tan acostumats a funcionar amb contractes temporals que ni tan sols sempre saben què necessiten estructuralment: "A molts hotels, fruit de la dinàmica anterior de tanta contractació eventual, ni tan sols tenen clar quins són els llocs de treball estructurals. Les empreses no saben què necessiten pels serveis que han de donar en funció de la seva categoria. Fins ara, amb la temporalitat que hi havia, anaven fent, però no havien pensat el personal d'estructura que necessitaven per a una ocupació mínima del 65% o del 70%". A més, les empreses han volgut recuperar tot allò que van deixar de guanyar durant la pandèmia, i això ha implicat reduir costos laborals tant com els ha estat possible. En última instància també saben que **l'actual recuperació turística és també molt incerta**, com [reconeixien alguns dels representants hotelers en unes jornades organitzades recentment per Hosteltur](#). Sobre ella planen diversos factors que podrien provocar una forta contracció dels fluxos turístics: increment de la inflació, augment del cost del

Les empreses han volgut recuperar tot allò que van deixar de guanyar durant la pandèmia, i això ha implicat reduir costos laborals tant com ha sigut possible.

transport, restriccions polítiques a les subvencions als vols, conflictes geopolítics. I a tot això la crisi climàtica no s'atura, al contrari.

Un altre factor a remarcar entre les tendències laborals que semblen dibuixar-se durant l'actual reactivació turística és la percepció que té el personal del sector sobre que **"l'empresariat va a per totes"**. I això ha implicat un deteriorament de condicions laborals i una major precarització del treball turístic, per mitjà de **més flexibilització i intensificació del treball**. Això s'expressa de múltiples maneres:

Un altre factor a remarcar entre les tendències laborals que semblen dibuixar-se durant l'actual reactivació turística és la percepció que té el personal del sector sobre que **"l'empresariat va a per totes"**. I això ha implicat un deteriorament de condicions laborals i una major precarització del treball turístic, per mitjà de **més flexibilització i intensificació del treball**. Això s'expressa de múltiples maneres:

- **Augment de la polivalència.** Davant les mancances de personal es tendeix a incrementar les responsabilitats de les plantilles presents. Un exemple

1. INTRODUCCIÓ

paradigmàtic és el que està passant a les recepcions de molts hotels, on el seu personal s'ha convertit en "multitasking" de manera forçada, posant en risc la seva salut, la qualitat del servei i fins i tot la seguretat del personal i la clientela.

- **Intensificació del treball.** L'altra gran resposta de l'empresariat en l'actual conjuntura ha estat l'increment de la càrrega laboral de les seves plantilles, que en part es manifesta també en l'augment de la polivalència. Això pot suposar tant l'augment directe de la quantitat de feina assignada com la necessitat d'ampliar la jornada, i fins i tot fer-la més flexible en funció de les oscil·lacions de la demanda. En aquest sentit, es pot entendre millor la reforma d'horaris comercials que s'ha dut a terme aquest any a 27 barris de la ciutat per facilitar a les empreses de les principals zones turístiques puguin obrir en diumenges i festius, encara que això perjudiqui les possibilitats de conciliació personal i laboral.
- **Disminució de costos salarials.** Els salaris han estat congelats durant els anys 2020 i 2021 i per al 2022, quan entri en vigència el nou conveni d'hostaleria i turisme de Catalunya, signat el passat 20 de setembre, es preveu un increment que queda significativament sota de l'evolució de la inflació. Per altra banda, en el cas específic dels pisos turístics, ha disminuït el preu que les empreses de gestió paguen per netejar-los. Aquest fet ha empès a les treballadores autònomes que se n'ocupaven a retirar-se del sector o bé que ho assumissin aquelles que estan disposades a tenir altres treballadores sense estar donades d'alta a la Seguretat Social, forçant-les així cap a informalitat.
- **Acceleració de canvis tecnològics.** Durant la pandèmia nombroses empreses han aprofitat per fer actualitzacions dels sistemes tecnològics que fan servir. Per exemple, en diversos hotels s'han identificat canvis en els sistemes de gestió de l'ocupació, de *revenue* o en el *check-in*. Aquests han implicat esforços d'adaptació o directament un increment de càrregues. Per exemple, la incorporació d'un programa de *revenue* automatitzat en un dels hotels on s'ha entrevistat al seu personal de recepció, que escaneja els preus del mercat cada quatre hores i actualitza els de l'hotel, ha tingut com a contrapartida l'eliminació de limitacions per a ocupacions inferiors a una nit. Això ha suposat que si les entrades de nous hostes són només per un dia s'accentuï la càrrega de feina, com a mínim al departament de recepció i de pisos, i indirectament als altres. En el cas dels pisos turístics, la posada en marxa de sistemes electrònics d'accés als habitatges ha reduït dràsticament la figura dels "checkers", que només tendeixen a mantenir-se quan hi ha relacions especialment conflictives amb el veïnat de l'edifici. Per altra banda, seguint els models dels habitatges turístics, ja s'han obert a Barcelona hotels sense personal, en els quals l'atenció de la clientela es fa totalment a distància o per mitjans tecnològics.
- **Subversió de la legislació vigent.** Encara que la reforma laboral de 2021 està provocant una disminució significativa de la temporalitat (sobretot per l'extinció del contracte d'obra i servei), s'observa també la resistència al compliment dels canvis imposats per la reforma laboral de 2021, per a poder mantenir mecanismes de

1. INTRODUCCIÓ

flexibilització, com l'increment dels acomiadaments abans de superar el període de prova en hotels o el pagament de multes per contractació temporal en les empreses de gestió d'hostesses (27 euros per alta i per baixa).

NOU CONVENI D'HOSTALERIA I TURISME

En aquest context, el passat 20 de setembre, després de nou mesos de negociació, la patronal de la Confederació Empresarial d'Hostaleria i Restauració de Catalunya (**CONFECAT**) i el sindicat Unió General de Treballadors (**UGT**) van signar el nou **conveni d'hostaleria i turisme de Catalunya per al període 2022 a 2024**. Entre les principals mesures acordades s'inclou una pujada salarial del 4% per a aquest any amb caràcter retroactiu, que pot suposar un augment d'uns cinquanta euros al mes, d'un 3% per al 2023 i d'un 2% per al 2024. Altres aspectes destacats del nou conveni és que **s'incorporen noves activitats** com el servei de distribució a domicili (*riders*) i cuines industrials. A més d'aquests factors, UGT ha valorat positivament que s'introdís que l'accés a la jubilació parcial passi a ser un dret de la persona treballadora, i no subjecte a negociació, així com l'equiparació a les parelles de fet als drets de llicències retributives, la millora del calendari laboral i de la distribució de la jornada, i la regulació de contractes fixes discontinus i les excedències.

En declaracions recollides per [El País](#), **Ígor Abascal**, secretari d'hostaleria i restauració d'UGT a Catalunya, valorava l'acord en els següents termes: "hem guanyat en drets socials a canvi de no perdre'n cap, malgrat que podríem haver tret més diners. De totes maneres s'ha deixat activa la comissió paritària per a acabar d'incloure millores que s'han quedat fora, com el tema de les cambres de pis o de quina manera s'adapta el fix discontinu després de la reforma laboral".

Tot i que Comissions Obreres (CCOO) no va signar el conveni, aquest ha estat aprovat perquè UGT disposa de majoria en la representació sindical a la taula de negociació, amb 8 representants davant les 7 de CCOO, obtingudes d'acord amb el nombre de delegats sindicals a les empreses. Un cop signat, el conveni no entra en vigència automàticament, sinó que inicia la seva tramitació legal a través de la Conselleria de Treball de la Generalitat de Catalunya que l'ha de revisar. Això podria fer que finalment fos publicat a finals d'any o principis de 2023.

Aquest nou conveni serà d'obligat compliment per a totes les empreses del sector a les províncies de Barcelona, Girona i Tarragona, i afecta unes cent cinquanta mil persones, tinguin o no representació sindical. No inclou la província de Lleida perquè aquesta negocia un conveni propi d'hostaleria i turisme des de l'any 2012. Actualment el conveni en vigència comprèn el període de l'1 de juliol de 2021 fins al 30 de juny de 2023. Una de les implicacions d'aquesta separació és que, per exemple, en aquest nou conveni l'increment salarial sigui només d'un 1,5% per a cadascun dels dos anys inclosos, significativament inferior al que s'ha pactat ara per a la resta de Catalunya.

1. INTRODUCCIÓ

El sindicat CCOO no va signar el conveni perquè, al seu entendre, era deficient en diversos aspectes. Així, en declaracions a Alba Sud, el responsable d'hostaleria de la Federació de Serveis, **Paco Galván**, ha explicat els principals desacords que, a la fi, es van convertir en línies vermelles. En primer lloc, després de dos anys amb els salaris congelats i una inflació durant el 2022 a prop del 7%, es considera que **l'increment salarial pactat és insuficient**. A més, la patronal tampoc va voler acceptar la inclusió d'una **clàusula de revisió dels salaris** perquè es poguessin actualitzar en funció de l'evolució de l'IPC. Per altra banda, **no es va acceptar equiparar per a Girona i Tarragona el plus històric de 24 a 41 euros que cobraven les cambreres de pis i mossos d'habitació de Barcelona** a certs establiments segons la categoria.

En segon lloc, no es va voler incloure en el redactat un punt que aclarís que el **conveni de referència que s'havia d'aplicar a les treballadores externalitzades, com cambreres de pis, fos el de l'activitat de l'empresa principal, en aquest cas el d'hostaleria**. Aquest punt era especialment rellevant perquè, si bé en el preàmbul de la reforma laboral de 2021 s'orienta que es faci així, [en el seu articulat no queda clar](#), i obre la possibilitat a diverses interpretacions i, per tant, l'aplicació d'altres convenis, com el de neteja, amb pitjors condicions. En un sector amb escassa presència sindical i poca capacitat de denunciar males interpretacions, per a aquest sindicat era necessari que això quedés clarament recollit en el conveni.



Font: Joshua Lawrence a Unsplash

1. INTRODUCCIÓ

Així com, en tercer lloc, **tampoc es van incloure noves clàusules que milloressin significativament les condicions d'ocupació**. Per exemple, la patronal no va voler assumir una **revisió del temps de durada dels contractes eventuais**. Segons l'Estatut dels Treballadors el contracte eventual pot ser de 6 mesos per raons de producció, ampliables fins als 12 si s'acorda d'aquesta manera en la negociació col·lectiva. Així s'havia establert en els darrers convenis. En aquesta negociació CCOO va plantejar la necessitat de limitar aquest període als 6 mesos, i que després d'aquest temps la persona contractada hauria de ser fixe. Així mateix, **tampoc es va voler establir un mínim d'hores de jornada ni de mesos de contractació per a fixos discontinus**, que va continuar quedant obert i, per tant, les empreses poden seguir contractant per jornades molt curtes o sense l'establiment d'uns mesos mínims. Per altra banda, en el conveni **es va incloure un punt que permet a les empreses ampliar la flexibilitat horària del seu personal**. Això implica, per exemple, que si una persona treballa en una terrassa a l'aire lliure i aquell dia fa mal temps, l'empresa la podrà enviar a casa i aquelles hores les haurà de recuperar un altre dia perquè les deurà. Si bé això ja estava permès en l'Estatut dels Treballadors, CCOO no volia que s'incloués en el nou conveni per evitar males interpretacions i que s'estengués la seva pràctica.

Finalment, segons CCOO, tampoc es van incloure mesures per millorar la conciliació entre la vida familiar i laboral o la revisió i seguiment de les polítiques de formació a les empreses.

La decisió de CCOO de no signar el nou conveni d'hostaleria i turisme, tot i que deixa a aquest sindicat fora del marc de seguiment de l'acord, posa de manifest les limitacions d'un sector en el qual la precarietat està molt estesa. Després dels anys de pandèmia, lluny d'avançar en la consolidació de drets, el sector de l'hostaleria i el turisme sembla que es precaritza encara més.

PERSPECTIVES

En l'escenari actual de reactivació turística l'empresariat està vivint moments de fort creixement i beneficis. L'activitat es recupera, però **les condicions laborals no han millorat i el malestar entre moltes treballadores i treballadors del turisme s'estén**. La falta de personal caldria resoldre-la millorant realment condicions d'ocupació i de treball, així com un clima de relacions laborals que faciliti l'organització col·lectiva i la sindicalització. Lluny d'aquestes perspectives, tot sembla indicar que **s'està apostant per una intensificació i flexibilització del treball**. Així mateix, caldria analitzar de forma més detallada si s'està produint un increment significatiu de la presència de treballadores i treballadors d'origen immigrant, en la funció clàssica d'«exèrcit industrial de reserva», segons la terminologia marxista, i que lluny de resoldre el problema el perpetua. Com explica la Rosa, “encara que tu diguis que no, sempre hi ha algú que té més gana que tu i diu que sí”, i aquest és un risc permanent en el treball turístic i, en general, en les activitats de serveis.

1. INTRODUCCIÓ

Per al personal actual, sotmès a fortes situacions d'exigència, falta de control sobre el seu treball i menor recompensa, **els factors de risc psicosocial s'accentuen**. Però a més de la caiguda de qualitat laboral, la devaluació del treball turístic comporta també una creixent **pèrdua de professionalitat i disminució de la qualitat del servei**. Per a una ciutat tan orientada econòmicament cap al turisme, no tenir prou en compte aquest aspecte pot ser dramàtic.

Aquest informe s'ha realitzat a partir de metodologies qualitatives, tractant de copsar les dinàmiques laborals en un seguit d'activitats claus en el turisme.

Aquest informe s'ha realitzat a partir de metodologies qualitatives, tractant de copsar les dinàmiques laborals en un seguit d'activitats claus en el turisme: la recepció als hotels, la neteja als pisos turístics, l'atenció a la clientela en bars i restaurants, el servei d'informació i atenció a congressos i altres esdeveniments, el treball de dependents en el comerç i el guiatge en ofertes culturals. En realitat són una petita mostra, però significativa, d'algunes de les tasques vinculades al turisme. Aquests col·lectius ens ajuden a entendre les causes particulars del seu malestar i, en conjunt, ens mostren un escenari preocupant de les implicacions que està comportant l'actual dinàmica de recuperació turística postpandèmia.

En una [taula rodona](#) organitzada per **Alba Sud** el passat 7 de juliol de 2022 a la Universitat de Barcelona amb la participació de quatre treballadores del turisme – Eulalia Corralero, cambrera de pis; Isabel Flores, dependenta del sector comerç; Maria Jesús Navarro, guia turística i Irma Miranda, treballadora en esdeveniments i convencions – es van reclamar alguns **punts bàsics que caldria tenir en compte per corregir les actuals tendències de deteriorament del treball**. Donada aquesta situació de “precarietat, precarietat i més precarietat”, en paraules de la Isabel Flores, les treballadores van concretar **sis demandes**. En primer lloc, van insistir en el fet que **ha d'haver-hi polítiques públiques sobre com es vol gestionar i planificar l'activitat i que, al seu torn, protegeixi les persones que treballen en aquest àmbit**. Per exemple, l'Irma Miranda, va expressar la seva incomprensió per com una ciutat que acull esdeveniments i convencions de gran magnitud com el Mobile World Congress no té majors eines per a regular el funcionament d'aquestes trobades. En concret, fa referència a les pèssimes condicions laborals de les persones que sustenten la base d'aquests esdeveniments com són les hostesses, el personal de neteja, muntatge i servei d'àpats, entre altres, però també a aspectes com la falta de control de malbaratament de menjar.

En segon lloc, van reclamar una **major oferta formativa** relacionada amb les seves professions, en coneixements tècnics com, per exemple, en prevenció de riscos laborals. Així mateix, en tercer lloc, van considerar que una formació obligatòria i continuada ajudaria a la **professionalització** d'aquests treballs. Seguint aquest fil, en quart lloc, les treballadores coincidien que, encara que “els diners no ho són tot”, sí que consideren que un **major salari** ajudaria a suportar la vida en una ciutat turística en la qual cada vegada tot és més car. Així, aquestes tres demandes guarden relació, ja atès que a partir d'exigir més formació es professionalitzarien aquestes ocupacions les quals haurien de ser millor retribuïdes i finalment més valorades, la qual cosa, i en cinquè lloc, implica una demanda de major **reconeixement i respecte** pel treball realitzat i per les seves pròpies professions.

La sisena reivindicació era la necessitat de garantir la **conciliació**. Isabel Flores va ser rotunda amb aquesta petició a causa dels canvis que recentment s'han produït en els horaris del comerç a Barcelona. Igualment, les característiques de l'ocupació turística (llargues i extenuants jornades de treball, horaris rotatius i partits, oscil·lacions de demanda, etc.) sempre han dificultat aconseguir la conciliació laboral i familiar. Per a moltes treballadores aquesta ha estat des de sempre una preocupació fonamental i ara no pot desatendre's amb la finalitat suposadament de facilitar la reactivació econòmica associada al turisme.

El context actual no és fàcil. Barcelona un cop més se submergeix en un procés de turistificació, les tensions socials surten a la superfície i les condicions de treball d'un sector clau en l'economia de la ciutat es deterioren, malgrat la creació de dispositius com els **Punts de Defensa de Drets Laborals** (PDDL), un servei municipal d'assessorament gratuït, universal i personalitzat a persones que tinguin alguna consulta de tipus laboral i que ha estat especialment utilitzat per treballadores i treballadors del turisme, [segons explica la Giulia Pescosolido](#), una de les seves advocades. Lamentablement l'actual "marca Barcelona" comporta que la ciutat, sinó es corregeixen amb urgència les actuals dinàmiques laborals, estigui en l'epicentre d'una precarietat cada cop més estesa.

Font: Carla Izcara.



TOURISM KILLS
THE CITY

2. QUÈ SUCCEEIX DARRERE DEL MOSTRADOR? TRANSFORMACIONS LABORALS A LES RECEPCIONS D'HOTEL

La recepció és un punt estratègic en qualsevol hotel. Malgrat la seva rellevància, les càrregues de feina s'intensifiquen i es deterioren les condicions laborals. La reactivació postpandèmia ha agreujat la situació. Per això s'ha tornat més difícil trobar personal que vulgui treballar en aquest departament.

Encara que l'anàlisi del treball en el sector turístic tingui un clar biaix hotel·ler (Baum, 2013), la majoria d'estudis s'han realitzat sobre el col·lectiu de cambreres de pis (Cañada, 2019b) i, en menor mesura, sobre les cuines (Briguglio, 2022). Per aquesta raó, existeixen poques recerques que es preguntin quines són les tasques associades i condicions laborals en altres departaments. Després de la reactivació turística post-COVID-19 es torna essencial ampliar la mirada i analitzar les transformacions que han patit aquests treballs menys estudiats.

TOT PASSA PER RECEPCIÓ

La recepció és el lloc des d'on es controla tot el que succeeix en un hotel. Les tasques dutes a terme darrere del mostrador són variades, però les més repetides a les entrevistes fetes a persones que treballen en aquest departament en hotels de la ciutat de Barcelona i rodalies són: dur a terme *check-ins* i *check-outs*; atendre les demandes de la clientela, sigui per solucionar problemes o brindar informació; contestar correus electrònics i trucades; gestionar les reserves i registrar tota informació rellevant per compartir-la amb el proper torn. En els darrers temps les feines a recepció s'han incrementat, perquè la mateixa concepció del que es fa des d'aquest departament s'ha transformat. En Toni treballa en un dels hotels de més categoria de Barcelona, i explica que "abans hi havia la concepció que recepció era fer tasques de *check-in*, *check-out* i alguna tasca administrativa, i ara es basa molt més en atenció al client, redacció d'informes, contestar tot el que són les extranets, aconseguir les millors puntuacions possibles per part dels clients". I, en particular, augmenta la feina de caràcter administratiu, "com el *daily morning meeting*, que és un document que se'ls hi dona a tots els caps de departament on posa tota l'operativa diària de l'hotel,

2. TRANSFORMACIONS LABORALS A LES RECEPCIONS D'HOTEL

transfers, banquets, clients VIP i totes les peticions que han fet, o les dades d'ocupació, previsions”, continua en *Toni*.

Però a part de les tasques pròpies del departament, han d'acabar assumint moltes més responsabilitats i feines de les que per contracte tenen assignades, atès que són la cara visible davant del client. La *Sara*, recepcionista en un establiment de cinc estrelles fora de Barcelona, sent que “tot passa per recepció; qualsevol problema, si falta alguna cosa...”. D'altra banda, destaca que hi ha un abús per part de l'empresa, perquè “una vegada ho has fet, després ja se t'exigeix”, referint-se que ha hagut de donar suport a altres departaments com el de *F&B* (restaurant) o a l'*spa*.

El mateix li passa a l'*Alicia*, que fa pocs mesos es va incorporar a un hotel de 5 estrelles de Barcelona buscant una millora en relació amb l'hotel al qual havia treballat fins aleshores, que “era molt de batalla”, explica. “Jo, suposadament vaig entrar com a recepcionista i a mi em van dir que cada departament tenia les seves funcions i que jo no hauria de fer reserves o encarregar-me d'esdeveniments. Però després he vist que hem de fer una mica de tot”. I el problema és que les tasques es multiplicaven: “com més coses fèiem, més coses ens posaven”, descriu.

Aquesta **sobrecàrrega de feina** –interpretada com a *multitasking* per les empreses de contractació comporta també haver d'assumir noves tasques que no els pertocarien, com arreglar avaries, “perquè al final a mi ningú m'ha ensenyat què fer quan una aixeta es rebenta”, reclama l'*Artur*, recepcionista en un hotel de 3 estrelles de Barcelona. A tot això, se li afegeix el fet que figures tradicionals en la recepció dels hotels, com



Font: Mikhail Nivol a Unsplash

2. TRANSFORMACIONS LABORALS A LES RECEPCIONS D'HOTEL

la **consergeria**, han acabat pràcticament desapareixent, com ha passat amb els valets al departament de pisos. “Ara a Barcelona no hi ha consergeries, a part de quatre hotels molt luxosos”, assegura l’*Ignasi*, recepcionista jubilat durant la pandèmia. I això implica que part de les feines que abans es feien des de consergeria ara hagin de ser assumides totalment pel personal de recepció. Per exemple, la *Laia*, cap de recepció en un hotel de 3 estrelles a la Rambla de Barcelona, conta que abans, consergeria s’encarregava de l’habitació de les maletes, i atendre els clients per entrar-les i treure-les quan les venien a recollir. Però des que l’hotel va suprimir la consergeria, “la persona de recepció s’ha de fer càrrec d’aquestes tasques”.

En conseqüència, des de la recepció han de treballar molt i fent coses molt diferents, sempre sotmesos a una forta pressió. “Hi ha moments que et tornes boig” perquè “tens una cua que se’n va al carrer, un *tio* aquí que t’està dient que l’habitació no li agrada, un altre que se’t queixa per no sé què...”, explica el *Marc*, recepcionista d’un hotel de 4 estrelles.

HORARIS IMPOSSIBLES

A causa del seu paper estratègic, **la recepció acostuma a estar oberta les 24 hores del dia**. Això implica que hi hagi tres tornos de vuit hores: matí, tarda i nit. En molts hotels és habitual que els tornos variïn i que la plantilla no faci sempre els mateixos horaris. Això es deu al fet que treballar de nit sigui molt pesat i costi conciliar la feina amb la vida personal, per la qual cosa a les empreses els hi resulta més difícil trobar personal per a omplir aquest torn. Així, els horaris sovint s’organitzen de manera rotatòria.

En el cas de **recepcionistes que van saltant entre tornos**, saber amb prou anticipació quan els hi tocarà treballar es torna clau per millorar la conciliació laboral i familiar. Encara que els calendaris laborals normalment s’entreguen a mitjans de mes, l’*Artur*, lamenta que de vegades “ens donin els horaris a últim moment”. Però hi ha casos en els quals aquests canvis d’horaris poden ser constants, com explica l’*Alicia*. En el nou hotel on va començar a treballar fa uns mesos s’ha trobat que “en una setmana podia arribar a fer els tres tornos: matí, tarda i nit”. I això, considera, que no li convé molt, “perquè és molt liat i per dormir també és súper complicat. No descances”.

FALTA PERSONAL

Abans de la COVID-19, habitualment hi havia més d’una persona a recepció al mateix temps en cada torn. El *Marc*, assegura que “érem dues”, i en *Miguel*, recepcionista d’un hotel de cinc estrelles de grans dimensions, quatre. Excepte en els tornos de nit, que per culpa de la davallada de feina el personal es reduïa a la meitat, una i dues persones respectivament. Actualment, malgrat la reactivació que s’ha produït després de la pandèmia, hi ha hagut una **reducció significativa de personal**. “Les plantilles no estan al cent per cent, a diferència de l’activitat”, assegura en *Paco Galván*, responsable del sector hotelier a Catalunya del sindicat Comissions Obreres.

2.
TRANSFORMA-
CIONS LABORALS
A LES RECEPCIONS
D'HOTEL

Malgrat la reactivació que s'ha produït després de la pandèmia, hi ha hagut una reducció significativa de personal

La raó té molt a veure amb el fet que **no hi ha prou gent preparada que vulgui fer aquesta feina**, a causa d'horaris que impossibiliten la conciliació i “perquè requereix fer moltes tasques i molta responsabilitat, i és una feina bastant mal pagada”, assegura en Toni. Els salaris, congelats des de l'any 2018, només augmenten el 4% anual que fixa el darrer conveni, quan [la taxa interanual de l'IPC supera ja el 7%](#). A més, l'increment del preu de les habitacions, “un 15% i un 20% més que els del 2019”, assegura en Paco Galván, no ha repercutit tampoc en les retribucions del personal. A més, **s'ha perdut la propina, que complementava els seus ingressos**, pel fet que arran de la pandèmia “s'hagi generalitzat que els pagaments es facin amb targeta o via online per mitjà de majoristes”, explica en Paco Galván, i això fa que “el sector no sigui igual d'atractiu com ho podia ser abans”. Per a la Laia completar les plantilles s'ha tornat molt difícil. “Costa molt, ningú vol ja treballar en una recepció”, assegura. “Abans publicaves un anunci i es presentava un munt de gent. Ara potser trobes algú que ja està treballant en algun altre hotel i ve si li pots millorar les condicions laborals”.

Però, per altra banda, la incertesa també plana sobre el sector i **aquesta falta de personal igualment es pot atribuir al fet que l'empresariat no vulgui consolidar llocs de treball amb contractes fixes o fixes discontinus**, com està obligat a fer-ho després de la reforma laboral de desembre de 2021, que limita la contractació per obra i servei. Això ha provocat, a més, certa improvisació en la contractació. “A molts hotels –argumenta Galván–, fruit de la dinàmica anterior de tanta contractació eventual, ni tan sols tenen clar quins són els llocs de treball estructurals. Les empreses no saben què necessiten pels serveis que han de donar en funció de la seva categoria. Fins ara, amb la temporalitat que hi havia, anaven fent, però no havien pensat el personal d'estructura que necessitaven per a una ocupació mínima del 65% o del 70%”.

Això ha provocat que durant el darrer any hi hagués **molt moviment de personal entre hotels**, també a recepció, perquè “negociaven amb els treballadors oferint-los una mica més de diners o alguna millora en les seves condicions per atraure'ls”, assegura en Paco Galván. I que també hi hagués molta rotació, perquè “agafen a gent molt jove que no està prou preparada, i no li donen formació, i després no superen el període de prova o fins i tot marxen abans perquè no aguanten”, explica l'Àlícia. Ella mateixa ho ha viscut en pròpia pell: “a mi només em van formar un dia, i l'endemà ja em van deixar sola, que m'espavilés”.

En el cas de les recepcions, a diferència del que pot passar a altres departaments, **aquesta manca de personal s'agreuja pel fet que no es pot recórrer a personal eventual**, vinculat a Empreses de Treball Temporal (ETT), quan es produeixen puntes de feina. Aquest mecanisme de flexibilitat, que s'utilitza habitualment en els hotels, a recepció és més difícil perquè “necessites coneixement del programa, i la gent no coneix aquell programa necessàriament, o no saben les característiques peculiars de com es fa a cadascun dels hotels i, és clar, necessiten un temps d'adaptació, i això una ETT no t'ho pot oferir”, explica l'Asensio, recepcionista amb més de quaranta anys d'experiència.

2.
TRANSFORMA-
CIONS LABORALS
A LES RECEPCIONS
D'HOTEL

SENSE AJUTS

La principal conseqüència detectada d'aquesta mancança de personal és que a recepció sovint **es trobin molt sols i soles**, fins i tot, “hi ha dies que a partir de les sis de la tarda estem completament sols, no queda ningú”, detalla l'Artur, que treballa en un hotel més petit. En els altres casos, en hotels de majors dimensions, encara que el problema no és tan greu, hi ha moments que també els pot passar el mateix. Així ho admet la Sara, que explica que hi ha hores que “sempre t'acabes trobant sola”. Respecte a això, en Marc afegeix que la seva responsable d'equip “també ho és de quatre hotels més”, fet que provoca que “si tens un problema o qualsevol cosa ho soluciones tu o has d'anar trucant a gent”. En cas del torn de nit la situació sovint s'agreuja. L'Asensio treballa de nits en un hotel de 4 estrelles amb 149 habitacions. Ell està sol tota la jornada i la situació que descriu és de molta tensió: “Jo entro a les 11 de la nit i fins a la 1 o la 1:30 hi ha moltes incidències: l'aire acondicionat o el wifi no funciona, manquen tovalloles, ... Iestic sol, per resoldre-ho tot. Com gestionas això? Com t'ho fas? Jo ja ho he dit a la direcció i no hi ha resposta”.

“Si estàs sol a la recepció no tens descans, no pots deixar la recepció sola”

Aquesta situació acaba generant **que no puguin fer pauses per anar al servei o menjar**. En Marc ho resumeix amb una frase: “si estàs sol a la recepció no tens descans, no pots deixar la recepció sola”. Els mecanismes que empren per poder fer aquests petits

descansos són diversos. “Els dies que tens sort i et trobes a algun company, saps que pots tenir un descans més tranquil”, afirma la Sara. L'Artur o en Marc intenten menjar en algun lloc des d'on es pugui vigilar la recepció, però en definitiva, com diu la Sara, “engoleixes, perquè no menges, i tornes a reincorporar-te”. En canvi, si hi ha una altra persona a recepció “és molt fàcil, tens coberts els teus 20 minuts”, segons l'Artur. Per anar al servei tenen el mateix problema, tant l'Artur com el Marc diuen que “toca corre una mica”. En el cas concret de l'Artur, abans d'abandonar la recepció pel motiu que sigui, ha de “tancar la porta”, atès que ja ha patit un robatori. Això implica que els clients no puguin entrar ni sortir i que les cues i demandes s'acumulin durant la seva absència, la qual cosa també comporta una pèrdua en la qualitat del servei i, lògicament, més estrès.

Hi ha recepcions que, encara que hi hagi dues persones per torn, també resulta molt difícil tenir temps per poder anar al bany. Aquest és el cas de l'Alicia, on les característiques físiques de l'hotel també ho dificulten. “Els lavabos de personal estan quasi a tres minuts a peu i, sincerament, molts cops només hi vaig un cop per torn, i a vegades ni això. 8 hores sense anar al bany. Però com que hi ha molta feina gairebé ni ho recordes, o t'escapes corrents i vas al de clients”.

Per altra banda, un dels efectes que ha comportat haver de treballar en soledat a moltes recepcions és que han hagut de **fer front a problemes de seguretat**. La Laia descriu un episodi que s'ha repetit en moltes de les entrevistes. “Aquí la persona de recepció quedava totalment sola, des de les 6 de la tarda i tota la nit, fins a les 7 del matí. Imagina't. Per pujar a les habitacions per fer manteniment o portar tovalloles, suposava haver de tancar la recepció, endur-se els diners,... Fins que un dia es va colar un lladre i

2.
TRANSFORMA-
CIONS LABORALS
A LES RECEPCIONS
D'HOTEL

des d'aquell dia van decidir posar seguretat. Però vam haver de queixar-nos molt perquè ens possessin una persona de seguretat. Imagina't tu l'estrès que és això, i la por que fa". En altres casos, el personal de recepció no ha rebut la mateixa resposta, com és el cas de l'*Asensio* que explica que després que entrés un lladre a l'hotel i de comunicar-ho a la direcció encara no han tingut resposta a la demanda que contractessin, com a mínim, a una persona de seguretat.

EXIGÈNCIES EN HOTELS DE MÉS CATEGORIA

“Treballar en un hotel 5 estrelles implica que sempre hem d'estar bé, ben presentades, arreglades, més fines, més amables amb els clients...”

Pel que fa als hotels de més categoria, el *Miguel* i la *Sara* concorden en què hi ha un afegit que és que “el tracte amb el client és molt delicat”, afirma la *Sara*, la qual cosa incrementa la càrrega de feina. De fet, el *Miguel* explica com han de prestar especial atenció de com parlen i què diuen, perquè “tens una sèrie d'expressions que has d'utilitzar que et venen marcades per la direcció”. Això també es deu al fet que han de complir determinats requisits segons el tipus de certificació o grups als quals pertanyen, i constantment reben inspeccions anònimes, que “realment són molt exigents, i la gent ha d'estar sempre a l'aguait”, aclareix en *Toni*. L'*Alicia* descriu que treballar en un hotel 5 estrelles implica que “sempre hem d'estar bé, ben presentades, arreglades, més fines, ser més amables amb els clients i qualsevol cosa que diuen com que l'hem d'acceptar”. En el cas d'atendre a una persona VIP, la *Sara* considera que “toca fer el teatre” i “et fan èmfasi en el tracte especial que han de rebre”, quan s'hauria de “tractar a tothom com si fos VIP”, segons el seu punt de vista. Per tant, l'emoció amb la qual s'executa la feina forma part del servei en si mateix. Això, **Arlie Hochschild** (2003) ho defineix com a “**treball emocional**”, el qual diferencia del “treball físic” i “mental”, i requeriria introduir o suprimir sentiments per mantenir un estat d'ànim adequat al servei que es brinda.

Una altra derivada d'intentar mantenir certa imatge davant una clientela de major poder adquisitiu és també el compliment de certs protocols en l'atenció, com estar sempre dempeus. Per la *Sara*, aquesta exigència es deu al fet que “la recepció se segueix veient com un aparador”, i el fet d'estar assegut “sembla que dona molt mala imatge”, complementa en *Miguel*. Però haver de rebre al client “de peu i amb un somriure enorme”, com explica el mateix *Miguel*, té conseqüències per a la seva salut: “el problema principal de la recepció és **estar dret 8 hores i sense moure't**”. I detalla que s'ha hagut “de posar una pròtesi de maluc” i necessitarà que se li adapti el lloc de feina, “una cosa tan senzilla com posar-me una banqueta darrera del mostrador i que pugui seure, però no està permès”, es lamenta. I encara que és més jove, a en *Toni* li passa el mateix: “No podem estar ni cinc minuts de cada hora asseguts. Això xavals joves no ho noten, però després sí que se sent. Mira, jo no tinc ni quaranta anys i ja tinc varius”. Contràriament, l'*Artur*, com és treballador d'un hotel de categoria inferior, sí que té permès seure.

2.
TRANSFORMA-
CIONS LABORALS
A LES RECEPCIONS
D'HOTEL

FALTES DE CONSIDERACIÓ

Malgrat tenir la responsabilitat de l'hotel a l'esquena, entre el personal de recepció hi ha un malestar creixent per la **falta de consideració que perceben per part de l'empresa**. Això es visualitza de múltiples maneres. Per exemple, **és habitual que no hi hagi un reconeixement de la categoria professional que els correspon**. Tant l'Artur com la Sara van haver de reclamar que se'ls actualitzés la categoria a recepcionistes, atès que com ajudants de recepció no podien estar assumint moltes de les responsabilitats que tenien. El cas del Marc és diferent, perquè continua sent ajudant de recepció i es pregunta: "a qui estic ajudant si a la recepció estic sol?". Aquesta sol·licitud no la fan només per una pujada de sou, que suposaria menys de 100 euros al mes, sinó per una major valoració de la seva feina i reconeixement del seu paper dins de l'hotel.

Per altra banda, a part de la falta de pauses de qualitat per fer un àpat durant els torns de feina, la Sara és especialment crítica amb **la qualitat del que s'ofereix al personal per menjar**. En el seu cas, havia de dinar o sopar a l'hotel i explica que quan "el buffet tancava, s'havia de llençar el menjar", perquè el "de personal era una altra cosa". Ella no entenia com, tant la qualitat com la quantitat d'aliments pel personal podia ser tan deplorable. De vegades, ens relata, "et trobaves que arribava la teva hora de menjar, i ja no tenies res". Abans de finalitzar el seu contracte com a recepcionista, va estar donant un cop de mà a sala servint els esmorzars. Un dia, després de tenir-ho tot llest, va seure a esmorzar al mateix menjador que els clients, fins que el director li va cridar l'atenció perquè aquella escena era "inacceptable". La Sara explica com "la sala de personal no tenia ni llum natural", mentre que "els directors sopaven al buffet". Quan va expressar això, com a queixa, el director de l'hotel va deixar molt clara la diferència amb ells, i que la seva presència allà "no quedava malament". Així doncs, per imatge es prefereix donar una pitjor qualitat d'aliments, o no donar-los i llençar menjar a les escombraries, que permetre que personal de recepció o sala pugui mesclar-se amb els hostes. Per la seva banda, l'Alicia va acabar demanant que no li incloguessis el menjar i li retribuïssin la part corresponent a alimentació, uns cinquanta euros al mes, i dur-se'l ella de casa, perquè "ens donaven plats que no es podien menjar, que potser portaven ja dos dies a la nevera".

Un altre cas és la forma com es conceben els **uniformes**, en particular de les treballadores, que poden perpetuar dinàmiques de cosificació i sexualització de la seva imatge davant la clientela. Hi ha manca també de consideració quan, a més de tota la feina que han de fer, en la forma de mostrar-les es prioritzi donar una certa imatge. Per exemple, en el cas de la Sara, que ha estat treballant en un hotel inaugurat el 2021, explica que van "començar amb faldilleta, com si anéssim al cole". Malgrat que ella no es va oposar a l'uniforme en un inici, una companya es va queixar perquè quan s'ajupia "se li veia tot el cul", diu la Sara. Després d'aquesta queixa l'uniforme es va canviar pel mateix que duïen els homes, un vestit de jaqueta i pantaló. La Sara reflexiona que al principi aquell uniforme "ens va agradar i ens va fer gràcia fins que comences a treballar i veus que, clar, perds autoritat".

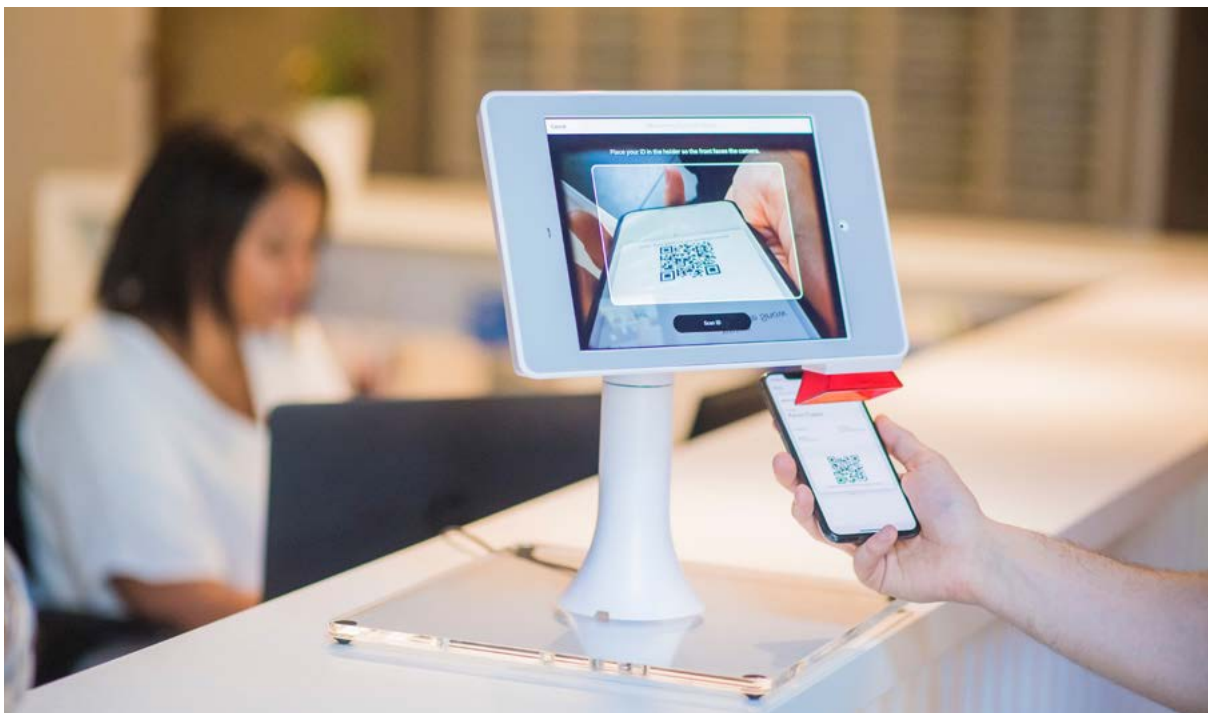
2.
TRANSFORMA-
CIONS LABORALS
A LES RECEPCIONS
D'HOTEL

DIGITALITZACIÓ DE LA RECEPCIÓ

Les transformacions tecnològiques en el departament de recepció s'han accelerat durant aquest període. La seva interpretació no deixa de ser contradictòria. Per exemple, l'hotel on treballa l'Artur ha adquirit una nova eina de comunicació interna, el de la Sara ha incorporat la firma digital i el del Miguel ha canviat tot el sistema, encara que ha generat "un munt de problemes en termes d'adaptació" i han invertit molt temps "fent cursos de formació". Diverses persones entrevistades concorden que molts dels passos a seguir durant un *check-in* es podrien fer de forma anticipada, fet que a la llarga comportaria una reducció de personal. En Miguel explica que si a "l'hora de fer la reserva ja facilites les teves dades" en arribar només s'hauria "d'avisar i fer l'entrega de les claus". Així i tot, la Sara complementa que malgrat l'estalvi de feina que pot suposar a recepció també "hi ha un tema de seguretat" i hi haurien "d'estar a sobre" per comprovar que la documentació és correcte i concorda amb qui s'està allotjant.

Per més que s'agilitzi el *check-in*, la Sara creu que amb aquests avenços ella podria dedicar més temps "al que mai podrà aportar un robot", referint-se a l'acció de rebre i orientar els clients. L'Artur concorda amb això, atès que "el que més valora la gent és l'atenció que donem" i veu compatible la tecnologia amb la seva feina. Aquests canvis podrien suposar la reducció de les plantilles, però actualment les empreses ja estan treballant amb un número sota mínims de personal, així que l'impacte en contractacions no està clar.

Altres canvis amb la incorporació de noves eines de gestió han comportat un increment de la feina general en l'hotel com de manera particular en la recepció. La Laia explica



Font: Proxyclick Visitor Management System a Unsplash.

2. TRANSFORMA- CIONS LABORALS A LES RECEPCIONS D'HOTEL

que la cadena a la qual pertany el seu hotel va adquirir un programa de *revenue* que cada quatre hores rastreja els preus del mercat i va canviant tot sol les tarifes. El problema és que com s'ha eliminat el mínim d'ocupació, "i ara es pot reservar només per un dia, a unes tarifes astronòmiques, això sí que no havíem vist mai, que això és un 3 estrelles". La conseqüència ha estat que ara amb el mateix personal han de gestionar moltes més entrades i sortides, i això "ha incrementat la feina significativament".

FORMES DE SOBREVUIRE I DE RESISTIR

Davant dels abusos laborals sorgeixen diferents formes de resistència i cooperació entre el personal per intentar millorar les seves condicions laborals o, com a mínim, sobreviure amb menys malestar. Un dels problemes principals és que "**no hi ha sindicalització**", lamenta en *Miguel*, o com a mínim no és suficient. De fet, hi ha una gran diferència en condicions laborals entre els hotels amb presència sindical i els que no. "Els hotels que no tenen comitè van molt més venuts –assegura en *Toni*–. Nosaltres, la sort, és que tenim un comitè molt fort, i aleshores hi ha coses que ni els hi passa pel cap". Tot i aquesta mancança, els treballadors i treballadores quan els hi fa falta fan consultes de forma externa a sindicats, com explica en Paco Galván, que no dona l'abast per atendre persones que venen de diferents hotels on no hi ha sindicat.

També **busquen com resoldre les coses pel seu compte**. Per exemple, la *Sara* explica que, sabent que es tirava menjar, quan "estaven a punt de tancar el *buffet* separava plats de menjar pels meus companys", encara que coneixia que això "no agradava a direcció". En el cas del *Marc*, com tenen una supervisió molt absent, sent que "si fotem a algú, ens fotem a nosaltres mateixos". Així, el que intenten és ajudar-se i els dies de menys feina, si poden ser "un per torn o que hi hagi un de partit" el que fan és tallar-se la jornada, "un entra més tard i l'altre surt abans".

El malestar del personal dels hotels a Barcelona és creixent, i en el cas de les recepcions sembla ser especialment agut.

Així mateix, l'*Artur* explica que es recolza molt amb un company i quan tenen queixes o recomanacions de millora, "que veuen factibles de comentar i solucionar" ho parlen amb el cap de recepció. Però no tot és possible resoldre-ho així, com, per exemple, quan els "fan tornar els dies personals", explica l'*Artur*. En aquests casos, una forma de protesta que adopten és "no matar-se per aconseguir els objectius marcats", perquè finalment "només bonifiquen els *jefes*" i el personal de recepció acaba "cobrant el mateix", conclou l'*Artur*. Una cosa semblant explica l'*Alicia*, referint-se al primer hotel en què va treballar, "un quatre estrelles, però molt justet", aclareix. "Hi havia mesos que estàvem súper cremades, perquè faltava molt personal, hi havia molta feina i nosaltres demanàvem que contractessin a més gent, però no hi havia manera". En aquestes condicions les ressenyes que deixaven els clients podien ser molt negatives, i l'*Alicia* conta que aquesta era la manera que tenien de fer veure a la direcció que havien de fer alguna cosa, "nosaltres treballàvem igual, perquè més ja no podíem fer, fèiem el que podíem, i si hi havia mals *reviews*, doncs mira, era la manera que veiessin que així no podíem seguir".

2.
TRANSFORMA-
CIONS LABORALS
A LES RECEPCIONS
D'HOTEL

CONSEQÜÈNCIES DE LA VORÀGINE

Després de la pandèmia de la COVID-19 la reactivació turística ha tornat a omplir els hotels a Barcelona. Alguns experimenten nivells d'ocupació mai vistos, al mateix temps que els preus de les habitacions s'enflen com mai ho havien fet. Però el malestar del seu personal és creixent, i en el cas de les recepcions sembla ser especialment agut. Les transformacions diverses que s'han anat produint en aquests departaments, centrals en el funcionament dels hotels, ha fet recaure sobre les seves plantilles cada cop major pes sense compensacions. L'*Alicia* explica que hi havia dies que "tornava a casa plorant de l'estrès que duia pel treball". I que tenia companyes que "havien d'agafar la baixa perquè ja no podien, i jo, abans d'arribar a això, vaig decidir que millor plegava". La manca de persones que vulguin fer aquesta feina, donades les seves condicions, encara complica més les coses per la falta de personal i perquè qui arriba no sempre té la formació suficient. I en el cas de les recepcions el recurs a empreses de treball temporal no sembla que pugui ser una solució. En conseqüència, la sobrecàrrega de feina i l'estrès constant s'han convertit en el dia a dia de les persones que atenen darrere del mostrador.

Font: Cottonbro Studio.



3.

QUI NETEJA ELS PISOS TURÍSTICS?

Una de les feines més invisibilitzades és la neteja de pisos turístics. Qui s'encarrega d'aquesta tasca a Barcelona i en quines condicions ho fa? Dones immigrants, externalitzades, molt sovint en la informalitat, i sense organització col·lectiva, són un dels col·lectius laborals més precaritzats del turisme.

Després de la crisi financera global del 2008, l'expansió del turisme urbà ha estat una de les principals formes de resoldre la crisi d'acumulació del capitalisme (Fletcher, 2011). En aquest context, els pisos turístics han passat a formar part de l'oferta d'allotjament turístic. El seu fort creixement ha provocat disrupcions en múltiples sentits que han donat peu a una literatura abundant que intenta entendre el fenomen des de diverses perspectives (Cocola-Gant et al., 2020; Sequera, 2020). En canvi, les característiques del treball generat i les seves condicions laborals han estat molt menys analitzades (Cañada i Izcarra, 2021).

Les campanyes de màrqueting empresarial han tractat de fixar la idea que l'allotjament a pisos turístics permet establir vincles amb la població local compartint les seves llars, així com ajudar-la a millorar la seva economia. Però les dades extretes a través del portal [Inside Airbnb](#) mostren que, per exemple, a Barcelona l'oferta d'Airbnb abans de la pandèmia només en un 31% estava en mans de les persones que vivien a aquell mateix habitatge o que només tenien anunciada una oferta (Gil, 2018). Així, a la majoria de ciutats la gestió d'aquest tipus d'allotjament de curta durada és organitzada sota un esquema professional, allunyat dels supòsits col·laboratius publicitats per les plataformes que els comercialitzen (Serrano et al., 2020). Això implica que **el gruix del treball generat pels habitatges turístics està organitzat d'una manera tradicional**, és a dir, a partir de la contractació de força de treball assalariada o autònoma per a fer les tasques que necessiten les empreses que els gestionen. La feina de neteja és una de les més invisibilitzades.

COM S'ORGANITZA LA NETEJA?

Garantir una bona neteja és un aspecte clau en el funcionament de l'oferta d'allotjament de lloguer turístic perquè, segons explica en *Juanjo*, propietari d'una empresa de pisos turístics a Barcelona, "una neteja mal feta et pot implicar comentaris negatius, que

3.
QUI NETEJA ELS
PISOS TURÍSTICS?

després et suposen vendre més barat i tot va pitjor". A més, després de la pandèmia, "la clientela s'ha tornat molt més exigent", segons la *Fernanda*, una treballadora autònoma dedicada a la neteja de pisos turístics a Barcelona.

Però a diferència dels hotels, en la gran majoria de casos **el servei de neteja només es duu a terme un cop, quan la clientela marxa**. Només per aquest fet, que concentra l'activitat en les sortides i no de forma diària, els pisos turístics generen menys treball que altres formes d'allotjament turístic.

Des d'una perspectiva empresarial es considera imprescindible que la neteja del pis turístic sigui externalitzada.

Malgrat la importància que sembla atribuir-s'hi, **la neteja no es duu a terme amb personal propi, contractat directament per l'empresa gestora del pis, sinó que és externalitzada quasi totalment**. Des d'una perspectiva empresarial es considera que això és imprescindible. En *Juanjo* ho explica argumentant que la majoria d'empreses a Barcelona gestionen una quantitat relativament petita de pisos, uns vint, distribuïts en diferents edificis. En conseqüència **la demanda de treball és dispersa territorialment i la feina s'ha de fer en una gran diversitat d'horaris**. "Nosaltres no sabem quant treball caldrà fer cada dia, no sabem a quina hora sortirà el client, si marxarà a les 8 o les 11 del matí –argumenta el mateix empresari–. Aleshores és impossible que jo contracti a algú i que permanentment li hagi de dir que no vingui i que ho faci demà a una altra hora, perquè aquesta persona m'hauria de donar una flexibilitat que és impossible. I jo tampoc no puc dependre només d'aquesta persona, perquè es posa malalta i he de tancar el negoci".

Davant aquestes dificultats de gestió de les empreses, **la solució ha estat recórrer a treball que sigui fàcil flexibilitzar**. Així, la contractació de les treballadores de neteja es pot dur a terme a través d'**empreses multiserveis**, sota el conveni de neteja, que té pitjors condicions que el d'hostaleria. O bé es pot fer directament per mitjà de **treballadores autònomes**, que al seu torn acostumen a contractar a altres companyes. En la seva majoria es tracta de treballadores d'origen immigrant que s'encarreguen de les tasques de neteja en un mercat laboral que s'organitza àmpliament en la informalitat. Després de la pandèmia, segons diverses persones consultades, sembla que cada cop pren més força encarregar la feina a través de treballadores autònomes.

PASSAR D'UNA EMPRESA MULTISERVEIS A FER-SE AUTÒNOMA

El cas de la *Fernanda* pot resultar revelador: va passar d'estar contractada per a una empresa multiserveis a treballar en exclusiva per a ella mateixa però com a autònoma. Recentment, amb la reactivació postpandèmia, la baixada de preus que volia fer l'empresa va fer que decidís deixar la vinculació i establir-se totalment pel seu compte, combinant la neteja de pisos turístics amb altres tipologies d'allotjament.

La *Fernanda* actualment ronda els quaranta anys. D'origen brasiler, va arribar a Barcelona l'any 2007. Inicialment, va treballar com a cambrera en diferents bars

3.
QUI NETEJA ELS
PISOS TURÍSTICS?

i restaurants, fins que a partir del 2013 va començar a fer feines de neteja en una empresa de gestió d'habitatges turístics. Es tractava d'una empresa de grans dimensions, que s'ocupava de més de tres-cents habitatges turístics a Barcelona, alguns dels quals en propietat, i que comptava amb una plantilla de més de cinquanta persones.

El departament del qual formava part, anomenat "housekeeping/bugaderia", estava integrat per la responsable general, una encarregada, quatre supervidores, quatre treballadores de neteja contractades directament i dues en règim d'autònomes que, al seu torn, cadascuna d'elles coordinava un equip de deu a dotze persones pel seu compte. Pel que fa a la bugaderia el que feien era rebre la roba bruta a les oficines centrals, la comptabilitzen i l'enviaven a una bugaderia externa, i després, una vegada revisada de nou, la redistribuïen als diferents habitatges. Totes les seves companyes, tant les que estaven directament contractades com les autònomes, eren d'origen estranger, de Brasil, Equador i Filipines.

Quan la *Fernanda* va començar a treballar en aquesta empresa el seu contracte era de quatre hores, encara que regularment en feia més, i no tenia vacances pagades. Cobrava set-cents euros nets al mes en nòmina per aquesta mitja jornada i la resta li pagaven de manera informal amb un preu fix per cada apartament netejat. El sou podia variar en funció de la demanda. En temporada alta guanyava entre mil cinc-cents i dos mil euros al mes, i en temporada baixa entre set-cents i mil euros. Des de l'any 2015, arran de la denúncia de diverses treballadores, li van fer un contracte indefinit a temps complet. Aleshores va passar a treballar de les 10 del matí a les 6 de la tarda, sense temps de descans, i dos dies de festa rotatius, amb un cap de setmana al mes de festa. El seu salari era de mil dos-cents euros nets al mes, i no cobrava comissions per apartaments fets. Tenien les vacances pagades i 14 pagues. La categoria professional amb la qual l'empresa la tenia contractada era de «personal de neteja», i no com a cambrera de pis, amb la qual cosa no tenia els beneficis que li correspondrien si estigués sota el conveni d'hostaleria.

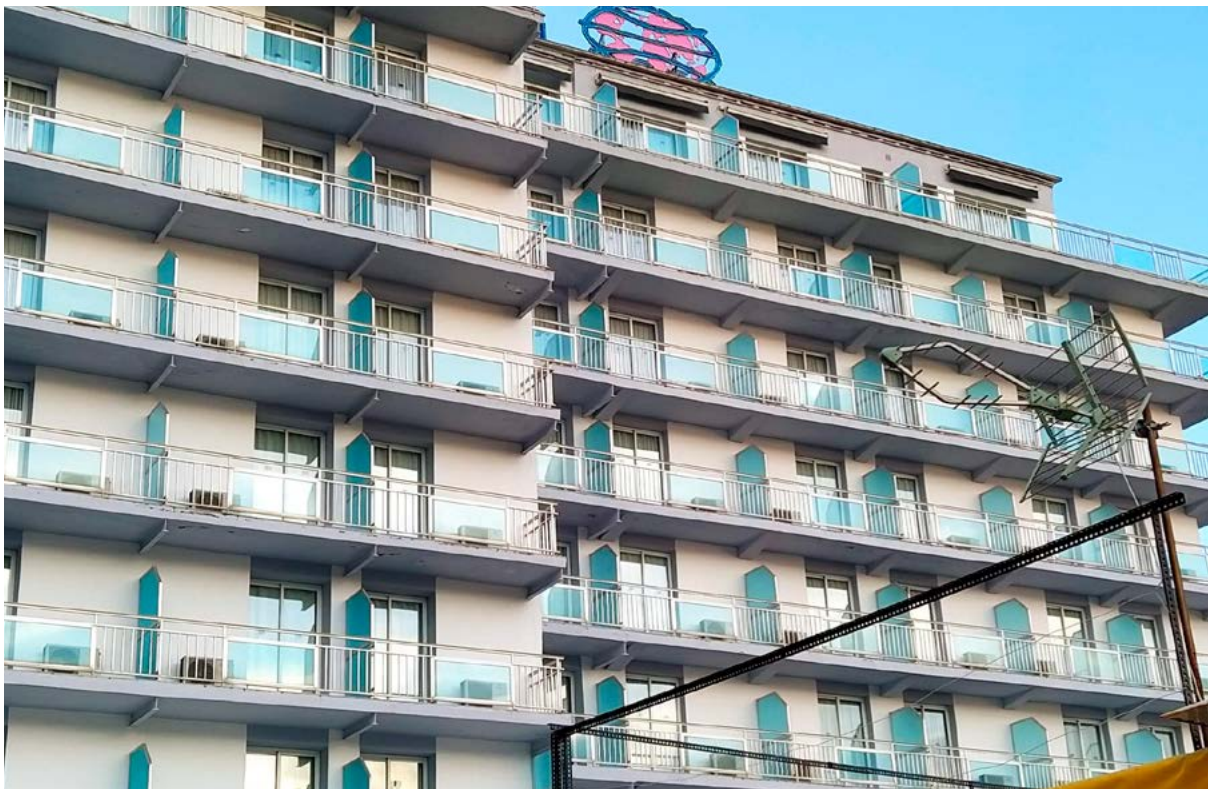
En aquestes condicions va estar uns anys, fins que, cansada de la càrrega de feina i després de tenir diversos problemes de salut, va demanar a l'empresa si li podien arreglar l'atur perquè volia marxar. L'empresa no va accedir, però li va proposar gestionar directament, com a autònoma, la neteja d'una quarantena de pisos. Per a cada apartament li van oferir 40 euros, un preu significativament inferior al que li pagaven fins aleshores. La *Fernanda*, malgrat que no era el que volia, va acceptar, i al seu torn, va contractar a dues treballadores més a les quals va haver de donar d'alta a la Seguretat Social. Però la pandèmia va ser molt dura, "vam estar sense fer res", assegura. Quan l'activitat turística es va reactivar, l'empresa li volia reduir encara més el preu per servei i va decidir deixar el vincle. "Era impossible, no hi havia manera de fer-ho si no explotaves a altres treballadores", explica. Ara continua treballant pel seu compte i s'ha fet càrrec de la neteja de deu pisos turístics i altres allotjaments amb lloguers més llargs.

Així sembla que s'ha anat consolidant una **dobla tendència**: per una banda, el protagonisme de les feines de neteja externalitzades a partir de treballadores autònomes i, per l'altra, la necessitat que tenen aquestes d'ampliar la tipologia d'allotjaments i

3. QUI NETEJA ELS PISOS TURÍSTICS?

espais dels quals s'encarreguen perquè només amb l'allotjament turístic no se'n surten. Aquest és el cas també de la *Pamela*, de cinquanta-quatre anys, d'origen peruà. Quan va arribar, a causa de la seva situació administrativa irregular, va començar a treballar de manera informal en la neteja de cases. “De forma legal no pots trobar feina a cap banda –explica–. Posava anuncis pel carrer de serveis de neteja. I així vaig començar, i una senyora em va recomanar a les seves amigues. I també em va trucar una noia que llogava pisos turístics. Administrava tres pisos turístics d'un holandès, no eren seus. I així vaig començar jo en aquest negoci”.

Després de regularitzar-se va fer diversos treballs, però passats uns anys va començar a treballar per a una empresa de gestió de pisos turístics. Però al cap d'un temps va decidir instal·lar-se pel seu compte com a autònoma i assumir la neteja dels habitatges turístics d'aquesta i altres empreses, “perquè sempre he sigut independent, mai m'ha agradat treballar per a terceres persones”, assegura. D'aquesta manera, va començar a assumir nous habitatges, a partir dels seus propis clients, “es va anar corrent la veu, d'uns a altres”. Progressivament, va anar-ne assumint més, fins a arribar a una vintena, a més de cases particulars i de fer la neteja de les cases que les immobiliàries lloguen. Per assumir tota aquesta càrrega de treball va haver d'ampliar el seu equip, majoritàriament dones llatinoamericanes. “M'agraden més les llatines, peruanes, equatorianes, bolivianes, colombianes, perquè són més conscients per a la feina que les espanyoles”, sosté. I quan li cal algú més, l'aconsegueix per les seves mateixes treballadores, a través de les seves amistats.



Font: Carla Izcara.

3.
QUI NETEJA ELS
PISOS TURÍSTICS?

La vinculació laboral que tenen és plenament formal. “Jo els hi pago el règim general de la Seguretat Social i elles treballen per a mi. Tinc unes dotze persones, depèn, hi ha temporades que les dono d’alta, i després de baixa, així, constantment. Però jo m’estimo més tenir-les contractades, i m’estalvio problemes. Les pago per hores, segons el conveni de neteja”.

És molt difícil dedicar-se als pisos turístics amb els preus que s’estan oferint.

Abans de la pandèmia ja s’identificava que **cada vegada hi havia més competència perquè havia crescut el número de treballadores que oferien aquest tipus de servei**, però ara, amb la reactivació que hi ha hagut aquests darrers mesos, la cosa ha anat a més, i “s’estan rebentant preus”, es queixa la *Pamela*. De fet, creu que és molt difícil dedicar-se als pisos turístics amb els preus que s’estan oferint: “Són autònomes, com jo, però no tenen a treballadores a càrrec seu, tot és en «negre», perquè si no, no surten els números. Regalen la feina. Per conveni són 11 euros l’hora i en alguns pisos em volien pagar 6 euros l’hora. I hi ha gent que no entén i diuen que cobro molt cara la neteja, però no es posen a pensar que has de pagar la Seguretat Social i que tens gent contractada de forma legal”.

Totes aquestes dificultats van fer que progressivament, ja abans de la pandèmia, deixés de treballar amb pisos turístics, “només treballo amb els que em paguen el que els hi demano”, diu. Per la qual cosa, va decidir ampliar la seva oferta cap a altres tipus d’allotjament: oficines, pisos particulars o escales. Això li ha fet valorar que la feina als habitatges turístics cada cop més s’estigui organitzant de manera informal: “La neteja de pisos turístics és una economia submergida. Els il·legals generalment només volen pagar dues horetes de neteja i no volen pagar el que realment costa netejar un pis, no reconeixen el treball. S’aprofiten”. Així doncs, aquesta evolució suposaria una possible **tercera tendència**, agreujada després de la pandèmia, que consisteix en que **cada cop més l’externalització de la neteja de pisos turístics s’està fent precaritzant encara més el treball**.

CONDICIONS DE TREBALL

Habitualment **la neteja de pisos turístics comporta una enorme càrrega de treball**. La *Pamela* descriu tot el que pot comportar: “A més de la neteja habitual, s’ha de recollir la roba, llençols, tovalloles, tot el que deixen brut, i portar-ho a la tintoreria de la cantonada, i tot aquest pes l’he de carregar jo. I després rentar, assecar, doblegar, posar-la als armaris i tot això s’ha de fer ràpidament. En altres casos cal netejar-ho aquí mateix, a la rentadora, deixar-ho estès dins del pis i després anar a recollir els llençols i tovalloles abans que arribin els nous llogaters”. Per això considera que suposa molta més feina que la neteja a pisos de persones particulars. Per altra banda, el mobiliari no està pensat per facilitar les tasques de neteja. Per exemple, la *Juliana*, una treballadora de la mateixa empresa que la *Fernanda*, també d’origen brasiler i una mica més jove, posa un exemple: “Els llits són difícils de moure. I en hivern hem de posar els nòrdics, i triguem moltíssim, i és molt complicat. A més, hi ha pisos que posen lliteres i encara

3.
QUI NETEJA ELS
PISOS TURÍSTICS?

trigues molt més per poder-les fer, perquè has de pujar, treballes en mala posició, i gairebé et caus per poder fer el llit”.

Quan la *Fernanda* treballava a l'empresa multiserveis, diàriament li assignaven tres apartaments per netejar. Els més petits eren per a quatre persones, però hi havia alguns amb capacitat fins a deu persones. A la finca on ella treballava habitualment, els apartaments tenien dos banys grans i tres llits a més de menjador i cuina equipada. La **rutina quotidiana** començava als matins quan arribava a l'oficina per signar, recollir els materials que necessitaven i l'encarregada els lliurava el llistat d'apartaments que havien de fer aquell dia. A vegades no tots estaven al mateix edifici i s'havien de traslladar. A la tarda, havien d'anar de nou a l'oficina per tornar les claus, el material, fer altres tasques i signar.

Això implicava que havien de portar els productes de neteja o la roba neta o bruta d'un habitatge a l'altra fins que tornaven a les oficines; fins que passat un temps l'empresa va encarregar aquesta tasca a

Així i tot una altra persona. La *Juliana* explica que havien de carregar molt pes, “perquè havien de pujar la roba als pisos, i també una aspiradora, industrial, molt pesada. I també havíem de treure les escombraries, trèiem gairebé dues bosses grans, que també pesaven molts, a vegades plenes d'ampolles de vidre”. I després, continuava la *Fernanda*, havien de traslladar la roba bruta d'una banda a l'altra, fins arribar a l'oficina, i “a vegades la roba venia mullada i pesava moltíssim, i hi ha apartaments en els quals no hi havia ascensor i havíem de pujar-la”.

La sobrecàrrega de treball implicava que sovint no podien descansar o aturar-se per menjar. Així i tot molt sovint no podien acabar a l'hora estipulada.

Una de les seves principals preocupacions del que suposava aquesta feina era la **sobrecàrrega de treball**. Això implicava que sovint no podien descansar o aturar-se per menjar. “Molts cops no ens aturàvem ni per menjar. Jo he estat dies treballant –diu la *Juliana*–, i no he pogut aturar-me ni un minut, perquè els tres pisos que em posaven eren grans i estaven separats, cadascun a una punta. I he arribat a estar malament, per no aturar-me a menjar, em tremolava el cos i em sentia fatal”.

A aquesta pressió per la quantitat de feina que havien de fer, la *Fernanda* afegeix el malestar que comportava haver de suportar el **maltractament constant per part de la responsable del departament** que les pressionava perquè acabessin a temps. “L'encarregada que teníem era una persona bastant difícil, tractava molt malament a la gent, amb insults i tot. Era una cosa habitual. I sempre amb amenaces: «noia, ho sento, però és el que hi ha, si no ho fas, ja saps».

Però molt sovint no podien acabar a l'hora estipulada: “Volien que féssim tres apartaments diaris fins a les 3 de la tarda i moltes vegades no arribàvem”. Això podia comportar, a més, un altre tipus de problemes, perquè a partir d'aquella hora els turistes ja podien tenir accés a l'habitatge. En conseqüència, segons la *Fernanda*, havien de fer front a clients molestos perquè l'allotjament encara no estava a punt o trobar-se soles amb grups d'homes que els hi feien comentaris de caràcter sexual i situacions

3.
QUI NETEJA ELS
PISOS TURÍSTICS?

“Jo tinc por. No m’agrada estar a l’apartament sola amb els clients”

d’assetjament. “Ens passa de tot perquè no hi ha organització –narra la *Fernanda*–. Envien als clients i quan arriben l’apartament encara està brut. Hi ha hagut situacions difícils, que el client es cabregi, perquè si tu tens una hora d’entrada el teu apartament, ha d’estar net. Una vegada un client em va començar a parlar malament, li vaig demanar perdó i li vaig dir que cridés a l’empresa i parlés amb ells i que tenia tot el dret de queixar-se i omplir el full de reclamació. I hi ha vegades que comencen a beure, i això ja et fa una mica de por, perquè tu no saps amb quin tipus de persones estàs, sola, amb gent que no coneixes. Moltes vegades fa por. Pot passar qualsevol cosa. Jo tinc por. No m’agrada estar a l’apartament sola amb els clients”.

Així mateix, la *Juliana* descriu una situació molt semblant, perquè explica que la majoria de cops no les avisen que arriben els clients, “i potser estem netejant el bany, ajupides i quan et gires de cop veus la cara del client darrera teu i et quedes impressionada; però també ens passa que a vegades arriben molts nois, i hi ha cops que van beguts o drogats”.

IMPACTES EN LA SALUT

La conseqüència de treballar en aquestes condicions és el **deteriorament de la salut**. Això s’expressa en termes psicològics en com afronten la feina. “Surts de casa sense ganes de treballar, amb el pit encongit, perquè no vols ni entrar a l’empresa, perquè les coses no van bé –explica la *Fernanda*–. I per això tenim problemes de salut, perquè la gent ens tracta molt malament”. Així, **l’ansietat i l’estrès es tornen habituals**. “A mi em costa moltíssim dormir –relata la *Juliana*–. I molts cops somnio que no aconseguixo acabar els pisos, que els deixo per la meitat i em cau una gran bronca, o sigui que quan dormo encara tinc malsons”

A més, hi ha una sensació de cansament permanent. “Jo darrerament vaig molt cansada, no m’aguanto. Arribo a casa i no tinc ganes de fer res, no tinc ganes de sortir, ni d’estar amb la família, arribo morta, tinc el cos que no puc més. I no estic contenta, estic cada cop més trista, de tant treball”, explica la *Juliana*. També hi ha tota una **simptomatologia associada al dolor** d’esquena, lumbar, peus i canells, principalment. Així explicava la *Fernanda* com se sentia quant encara estava contractada a l’empresa multiserveis: “Jo arribava a la meva casa molt cansada. Hi ha dies en què em feia mal tot. Moltes vegades plorava i em deia que això no podia continuar així, que això havia de canviar. I tenia moltíssim dolor en les articulacions, i sobretot en la columna, perquè era molt de temps que estem doblegades fent llits. També havíem de moure mobles pesats per a aspirar per sota del sofà”. I això implicava que s’hagués de **medicar contínuament per poder suportar el dolor**: “Sempre havia d’estar prenent Ibuprofè, mai me’n faltava, sempre en duia a la bossa. I quan arribava a casa, per a dormir, havia de prendre gels musculars i altres coses per al dolor perquè si no, no podia dormir”. I el mateix deia la *Juliana*: “Prenia un relaxant muscular, pel dolor d’esquena, i diazepam, perquè em costava molt dormir”

3.
QUI NETEJA ELS
PISOS TURÍSTICS?

A més els **accidents**, com caigudes o torçades de turmell, poden ser recurrents. Les situacions de risc són majors per la càrrega de treball i el ritme que han de mantenir, i a més habitualment treballen soles, de tal manera que en cas d'accident l'atenció per part d'altres persones és més complicat. La *Fernanda* mateixa ha tingut diversos accidents: “en aquella finca no hi havia ascensor, i baixava amb l'aspiradora i la bossa de producte i ell llum es va apagar i, com l'escala era molt estreta, de caragol, vaig trepitjar malament, vaig rrelliscar i vaig anar fins a baix. Una altra vegada vaig caure en un bany, i d'aquí ve que tingui un problema en el canell”. La causa la identifica clarament aquesta treballadora: “El problema és que vas corrent com una boja per acabar el treball, desesperada, perquè si no acabes et tracten malament, et cau la bronca, i per això és fàcil caure o tallar-se”. Així doncs, un treball essencial dins de la cadena de valor dels habitatges turístics que, un cop més, es devalua, invisibilitza i precaritza.

Font: Carla Izcara.



4.

SERVINT PRECARIETAT: BARS I RESTAURANTS EN LA RECUPERACIÓ POSTPANDÈMIA

El personal del sector de la restauració pateix jornades laborals molt extenses, sobrecàrrega de treball, baixos salaris i la pressió d'haver d'atendre una clientela cada cop més exigent. Els efectes d'aquestes condicions laborals en la seva salut són intensos. La recuperació postpandèmia sembla agreujar una precarietat estructural.

El sector de la restauració ha estat un dels més afectats per la COVID-19 a causa de les restriccions de caràcter sanitari que hi ha hagut aquests dos darrers anys. L'any 2020, abans de la pandèmia, es registraven 46.015 establiments de menjar i beguda a Barcelona i treballaven en el sector 187.292 persones de manera formal (IDESCAT, [2020](#)). Després de la pandèmia encara no disposem de noves dades, però en *Ramón*, gerent d'un restaurant del barri Gòtic, lamenta que “dels bars típics del barri, que estaven entre vint i vint-i-dos, després de l'obertura, amb els mateixos propietaris que hagin aguantat aquesta embranzida, en som cinc”. També detecta noves obertures, però “amb nous propietaris i inversions”.

D'altra banda, des del 2020, **el gruix de persones que paguen lloguers alts per locals comercials ha augmentat**. El 2019, un 11% pagava més de 1.800€ al mes i un 13.4% entre 1.200 i 1.799 euros. El 2021, la situació s'ha modificat i un 12.8% ha passat a pagar més de 1.800€ de lloguer i un 12.4% se situa en l'altre grup, amb la qual cosa han disminuït els qui pagaven menys. Així mateix, les franges de lloguers menors han disminuït un 2% respecte les dades del 2019 (Ajuntament de Barcelona, [2021](#)). Aquest aspecte, sumat a l'increment de preus dels subministraments i de matèries primeres ha dificultat la reactivació del sector. Per exemple, l'*Adriana*, cambrera d'origen brasiler amb 14 anys d'experiència en el sector, recorda que la falta del gel a l'estiu va ser un gran problema, perquè “si no hi ha gel no fas còctels ni cubates, i si no els fas, la caixa et baixa moltíssim”. El mateix problema va haver-hi amb l'oli de gira-sol, que el *Ramón* va arribar a pagar “trenta i escaig euros per una garrafa de cinc litres”. La llum també ha pujat, segons l'*Unai*, gerent d'un altre restaurant del Gòtic, que explica com “de 700€ al mes ens ha arribat una factura de 1.028€”. El *Jorge*, cambrer d'aquest mateix restaurant, diu que a causa de les dificultats de pagar el gènere, van haver de “alçar els preus un pèl”, fet que també confirmen les altres persones entrevistades.

4. SERVINT PRECARIETAT: BARS I RESTAURANTS EN LA RECUPERACIÓ POSTPANDEMIA

Malgrat les dificultats, hi ha hagut mecanismes de compensació, per exemple, des de l'Ajuntament de Barcelona es va aprovar l'ampliació de les terrasses a partir de la modificació de l'ordenança municipal, [la qual cosa es considerar greu per part de la FAVB atès que això interfereix amb la vida veïnal i no es respecta la normativa](#). Aquesta mesura havia de ser excepcional, però els abusos dels restaurants, molts d'ells situats en epicentres turístics, continuen, segons ha denunciat la mateixa entitat veïnal. Així mateix, la reactivació turística, en particular des de la Setmana Santa de 2022, ha ajudat a la recuperació econòmica de molts establiments. No obstant això, ens enfrontem a un escenari contradictori i ens preguntem: què ha passat amb les cambres i els cambres de bars i restaurants durant aquests dos anys? Quines implicacions ha tingut en els seus treballs? Una ocupació on ja mancaven les garanties laborals s'ha precaritzat encara més i cada dia resulta més complicat trobar persones que vulguin treballar en el sector o que se sentin a gust fent-lo.

JORNADA LABORAL I HORARIS

Un dels factors que fa que el sector de la restauració sigui tan esgotador són les **llargues i exhaustives jornades de treball**. En *Jaime* calcula que estan fent "al voltant d'unes 42 a 45 hores" a la setmana, "molt més de les que marca el conveni", aclareix. El *Ramón* ho corrobora, ja que després de 32 anys de professió "qui et digui que no fa



Font: Julita a Pixabay.

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEÀMIA

entre deu i dotze hores diàries menteix”, a més de les hores de trasllat al treball. Entre setmana, el seu restaurant tanca a mitjanit i ja no hi ha servei de metro i “si vius fora, pots trigar una hora i mitja a arribar a casa”, allargant encara més la jornada laboral.

Per si no fos poc, en molts restaurants fan **torns partits**, això vol dir que es treballa aproximadament d’una a quatre de la tarda i de set a dotze de la nit, però “no són quatre hores al matí i quatre a la nit”, lamenta en *Ramón*, perquè tot i que la cuina tanqui a dos quarts de quatre, “fins que marxem els clients és una altra cosa, i al damunt, si has de netejar, ja es fan gairebé les cinc”, expressa l’*Adriana*. En aquest temps, entre els dos torns, segons l’*Unai* “et queda una hora i mitja o dues hores i no et dona temps a res, et trenca el dia sencer, has de dedicar tot a això”. A més, en el cas de viure lluny del teu lloc de treball has de quedar-te allà. A vegades l’*Adriana* aprofitava per llegir o anar a la platja, també conta que “et ve de gust estar sola”, però es pregunta i “què fa el meu company de cuina en aquest temps?”. Així que, malgrat que molts restaurants intenten fer torns de vuit hores seguides, és molt difícil canviar-ho, perquè, segons l’*Unai*, “a la tarda no hi ha una ànima i val més la pena tancar”.

En relació als torns, en el lloc de treball del *Jaime* existeix torn de matí o de tarda, però això no facilita una major conciliació, ja que “d’un dia a l’altre s’improvisa i pot ser que et canviïn l’horari”. Aquests canvis també els va experimentar la *Margarita* quan treballava en una cadena de restaurants de menjar ràpid. Explica que va haver-hi setmanes en què “anaves dos dies de matí, un dia lliure i dos dies de torn de nit”. Encara que aquesta fórmula entra dins de la legalitat, sentia que l’afectava en els seus temps de descans i menjars. Finalment, en aquestes **jornades llargues i canviants**, també hi ha **pocs descansos**, “en una jornada de vuit hores tens trenta minuts de descans i en una de cinc hores, quinze”, aclareix l’*Adriana*. La situació de la *Margarita* era encara pitjor, i recorda que en “nou hores, només tenia vint minuts de descans”.

SOBRECÀRREGA DE TREBALL

Per en *Ramón*, la quantitat d’hores de treball és un dels principals inconvenients per a trobar personal i pensa que “**és una de les últimes professions que s’acosta una mica a l’esclavitud**”. En *Jaime*, per part seva, també creu que “el problema número u és la sobrecàrrega de treball; sempre tens alguna cosa a fer i ho has de fer per a abans, perquè surten tres coses més”. A més, creu que després de la pandèmia el problema s’ha intensificat, perquè en el seu local “hi ha més clients” i també “s’han anul·lat llocs de treball” que han hagut d’assumir ells, com la persona que s’encarregava de “escombrar o omplir neveres”. En el cas de períodes de vacances o baixes,

“El problema número u és la sobrecàrrega de treball”

explica que “generalment són llocs de feina que se suprimeixen i no es posa a cap altra persona”.

La *Margarita* també va patir la **sobrecàrrega de treball per falta de personal** i hi havia dies que semblava que “anava en patinet”. Aquesta mancança de persones ho associa a una “falta de ganes de gastar en personal” i explica com l’estratègia dels responsables en dies que la previsió de treball era alta era “posar al que tirava més

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEÀMIA

amb el que tirava menys i així compensaven”. Però la *Margarita* diu que en realitat això només “acaba carregant al que tira més i l’altre no està aprenent, perquè el que tira ho fa tot”.

Respecte aquest tema, en *Ramón*, que treballa en un restaurant molt més petit, es queixa que els restaurants que intenten respectar les normes de reciclatge no ho tenen gens fàcil ja que són molt estrictes i en el Gòtic no hi ha massa contenidors. Així, han de “destinar temps per a anar a llençar les escombraries durant la jornada” i ara “a més de cambres som escombraries”, a part de la inversió de temps que suposa fer això durant el servei.

SALARIS

Un altre fet significatiu durant aquest temps, ha estat la renovació del [conveni col·lectiu interprovincial del sector de la indústria d’hostaleria i turisme de Catalunya](#) amb la signatura de la UGT i la patronal Confecat. En aquest nou acord s’estipula una pujada salarial del 4% enguany (uns 50 euros al mes), del 3% el 2023, i del 2% el següent, molt per sota de la pujada de l’IPC, que aquest novembre de 2022 [se situa en el 6.8%](#), després d’aconseguir el seu màxim de 10,8% al juliol, i sense una clàusula de revisió davant futurs possibles augments. De moment, encara no ha entrat en vigència per la seva impugnació en el Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya. Malgrat això, **la poca sindicalització del sector i la falta d’inspeccions dificulten el compliment del conveni**. En *Ramón* pensa que “és un conveni molt mal fet” i que malgrat la “remodelació del conveni obsolet que hi havia” continua tenint moltes



Font: Julita a Pixabay.

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEMIA

deficiències. Per a en *Jaime*, cambrer d'un restaurant del centre de Barcelona, “del conveni que tenim no sé quin és el salari, la veritat és que no ho sé”. És més, l'*Adriana* es queixa que encara que “han pujat els preus i ha pujat tot, els sous no han pujat una merda”, i porten congelats des de 2020.

A més dels baixos salaris, “és molt difícil que es paguin els festius o la nocturnitat”, diu el *Ramón* i ho vincula a la falta de control per part de les institucions. Així mateix, l'*Adriana* destaca la importància de la categoria professional i les diferències entre treballar com a cambrera o ajudant de cambrera i recorda que “sempre intenten enganyar-te amb el tema sou, fins a on coneixes les coses, quina és la teva experiència laboral i així pagar-te com a ajudant”.

Per la *Margarita* és difícil calcular amb exactitud quin era el seu sou, ja que encara que el seu contracte era de vint hores, sempre acabava fent-ne més. Revisant nòmines, diu que tenia “una de 1.000€ i una altra de 600€ en mesos diferents”, però normalment podia cobrar “entre 800 i 950€ al mes treballant 30 hores a la setmana o més”. Després de la pandèmia li van renovar el contracte i va passar a treballar amb la fórmula de la “**bossa d'hores**”. Amb aquest canvi el seu sou es va tornar estable, independentment del que treballés, però els mesos que havia de tornar les hores acumulades, treballava molt més i això no es veia reflectit en el salari, perquè eren hores ja cobrades. Així mateix, creu que van passar a fer menys hores extra, les quals es remuneraven millor, perquè l'empresa tractava d'omplir els torns de persones amb hores acumulades en temporades pico de treball i així evitar cridar a extres.

Un altre factor que influeix moltíssim en el sou és el pes de les **propines**. Quan l'*Adriana* va començar a treballar en el sector “la propina era essencial per a comprar el menjar de la setmana” i admet que sense ella “no hauria sobreviscut”. Però **aquesta part troncal del sou s'ha vist afectada per la pandèmia**. D'una banda, “la gent amb diners de plàstics no ho considera” i s'està perdent el pagament en efectiu, adverteix en *Ramón*. Aquesta tendència la confirma en *Jaime*, que calcula que “ha baixat el 50% com a mínim; la gent deixa propina quan paga amb efectiu, amb targeta és molt estrany”. En canvi, l'*Adriana*, explica que hi ha l'opció d'afegir-la

Després de la pandèmia, amb la generalització del pagament digital, disminueix la retribució que el personal de bars i restaurants rebia en concepte de propines.

en els pagaments amb targeta i en el restaurant que treballa l'han incorporat encara que “els locals prefereixen la moneda”. Malgrat això, li han comentat que en altres establiments “la propina no arriba al treballador quan és amb targeta perquè se la queda l'amo”. En qualsevol cas, sembla que després de la pandèmia, amb la generalització del pagament digital, disminueix la retribució que el personal de bars i restaurants rebia en concepte de propines.

D'altra banda, la manera d'organitzar la propina en cada local és molt diferent, en un restaurant petit com el de l'*Adriana*, es reparteix a parts iguals entre totes les persones que treballen al local, ja sigui en barra, cuina o sala. En canvi, en el restaurant del *Jaime*, la propina es reparteix per àrees, així que no cobrarà la mateixa propina una persona a cuina, que a la terrassa. En el cas que algun client no pagués pel servei, “el paga el cambrer”. Això significa que, encara que tinguin major possibilitat de guanyar propines,

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEMIA

tenen “el risc de començar a treballar i acabar amb menys diners del que teníem”, aclareix el *Jaime*. D'aquesta manera, **si els sous no pugen, les propines baixen i les condicions de treball no són bones, en què s'està convertint el sector?**, es qüestiona en *Ramón*.

TRACTE AMB LA CLIENTELA

Per més que t'agradi treballar de cara al públic, bregar amb la clientela no és una tasca fàcil. El *Jaime* explica com “els clients a vegades et sorprenen amb detalls”, i l'*Unai* destaca el tracte amb el client com “una cosa bona del seu treball”, però alhora, el compara amb la feina d'oficina i fa broma dient que “l'ordinador l'apagues i s'ha acabat el problema, però el client no calla”. L'*Adriana*, per part seva, descriu la relació com a dura i admet que **“la majoria dels cambrers estan farts de les persones”** i ho associa al fet que “són molt pesats i alguns et tracten malament”. Hi ha faltes de respecte que tenen a veure amb “racisme i comentaris sexuals”, així com “tractar-te com a una serventa”, es queixa l'*Adriana*. També lamenta que “ningú t'explica on posar límits ni fins on aguantar”. Això ho corrobora també la *Margarita*, que se sentia “indefensa” davant de la clientela, ja que en la seva empresa “el client sempre té la raó” i encara que tenen clients habituals problemàtics no se'ls prohibeix l'entrada.

En general, es detecta una **falta de respecte cap a tot el personal**, com diu el *Jorge*, “no és només el que està servint, sinó també el que t'està cuinant”. El *Jaime* també ha patit l'agressivitat i les faltes de respecte de la clientela. De fet, explica que



Font: Vanna Phon a Unsplash.

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEÀMIA

s'ha trobat “gent que ha deixat el bolquer del nen cagat damunt la taula”. Els “espetecs, xiulades, palmes, crits” són formes irrespectuoses habituals que han de suportar, conclou en *Jaime*.

A més d'haver d'oblidar els teus problemes personals i laborals i posar bona cara al client”, apunta en *Ramón*, sent que el seu treball s'ha devaluat molt. Considera que “el xef és un personatge dins de l'hostaleria, un artista”, perspectiva que ell comparteix, però sent que “el que porta els plats s'ha convertit en això, en un transportista de beguda i de plats”, en el que suposa un element central en el **procés de desprofessionalització** que s'està vivint en el sector.

EFECTES EN LA SALUT

Les males condicions laborals tenen conseqüències en la salut mental i física de les persones que treballen en la restauració. En primer lloc, la *Margarita* recorda els **dolors a les cames** després d'un torn de nou hores amb només vint minuts de descans. El *Jaime* coincideix amb ella i compta com “ha tingut dues operacions d'hèrnies i una altra de menisc”. A més, va sofrir un infart vinculat a factors d'**estrès** que relaciona amb el seu treball. El *Ramón* exemplifica el deteriorament que ha viscut d'aquesta manera: “venen clients i et diuen que fa dos anys van ser aquí per a un sopar, i t'ensenyen una foto i tu et veus dos anys enrere envellit com deu”.

En segon lloc, en funció del torn que facis, poden tenir **desordres en les hores de menjar i de descans**. La *Margarita* recorda que en el seu lloc de treball, els qui feien



Font: Camille Chen a Unsplash

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEÀMIA

el torn de tarda acabaven fent només un menjar al dia. Així mateix, en *Ramón*, quan arriba a casa a la nit esgotat, té molta gana, però compte que “menges qualsevol cosa lleugera per a no passar una mala nit”. L'arribada a casa de nit és molt complicada a causa del nivell d'estrès que arrossegueu i “acabes ficant-te al llit a dos quarts de tres o tres de la matinada, i a les vuit et despertes de nou”, explica en *Ramón*. Cada persona té **diferents estratègies per a canalitzar aquest estrès**, en el cas del *Jaime* la seva medicina és el gimnàs, i sempre hi va en acabar la jornada i d'aquesta manera dorm bé. El *Ramón* opta per dutxar-se i sortir a passejar al seu gos, que “és l'únic que m'espera despert”, lamentant no poder gaudir dels seus fills perquè quan arriba estan adormits.

En canvi, l'*Adriana* narra com, malgrat haver diversos trucs per poder baixar la tensió, és habitual que la gent recorri a l'**alcohol per a desconnectar**. Segons compte “estàs tan espavilada i endollada quan acaba el teu torn que l'única cosa que vols fer és prendre't una cervesa, però amb una ja van dues i tres”. En el sector ella també ha detectat el **consum d'altres substàncies**, “la cocaïna i l'*speed* t'ajuden a treballar”, així que “amfetamina mentre treballes i alcohol per a baixar”. El *Jaime*, per part seva, coincideix que l'alcohol és un recurs que usen els col·legues, i afegeix el consum de “pastilles per als nervis”, de les quals en fa ús.

Aquesta situació d'estrès, malestar i sobrecàrrega laboral ha fet que el *Jaime* admeti que “odio el meu treball” i que només veure un turista “em poso negre”. Però, quina capacitat de resposta tenen aquestes persones? Com poden millorar les seves condicions laborals abans d'arribar a aquests extrems? Lamentablement la sindicalització en el sector és molt baixa i això dificulta canviar la situació. En el cas de la *Margarita* i el *Jaime*, compten amb sindicat en el seu lloc de treball, i encara que el *Jaime* desconeix “si això fa que tinguem millors condicions”, sap que “pitjors condicions no tindrem” i per això sosté que és una cosa que els convé.

Les entrevistes mostren un sector precari, on poca gent vol treballar, i el qui el fan estan cremades i sense massa perspectives de millora. Per això, quan vam preguntar a la *Margarita* sobre les coses bones del seu antic treball la resposta va ser “cap, no et diré cap”.

“CAMBRERES SOBRE RODES”: LA TRANSFORMACIÓ DEL DELIVERY

El **capitalisme de plataforma** ha anat adquirint protagonisme dins de l'activitat turística, no només en el sector de l'allotjament amb empreses com Airbnb, sinó també en l'àmbit de la restauració. L'any 2015 es va constituir a Barcelona l'empresa de repartiment **Glovo**. Sis anys després opera a [25 països, té 70.000 repartidors i més de 15 milions de consumidors actius](#). Al mateix temps, altres empreses amb un funcionament i servei semblant, com **Deliveroo, Just Eat, Stuart, Gorrillaz, Uber Eats** o **Getir** van ampliar la seva presència a moltes ciutats i les van anar transformant, perquè poc a poc s'apoderen de tota la cadena de valor d'aquesta activitat, des de l'elaboració de menjar fins a la seva distribució a la clientela final.

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEÀMIA

Amb l'arribada de la pandèmia de COVID-19, els restaurants van haver de tancar les seves portes i posteriorment adaptar els seu servei per donar l'opció d'enviar o emportar-se el menjar a casa. Així doncs, **la figura tradicional de cambrer o cambrera es veia substituïda per la de rider**, que [adquireix un lloc central en les noves formes d'organitzar el treball](#), en una dinàmica que arrenca temps enrere, però que ara s'accelera. Per això, actualment, aquest col·lectiu s'hauria de començar a considerar també com a part de la força laboral del sector de la restauració. Així ho creu, per exemple, l'**Ariadna Serna**, membre fundadora de la cooperativa **Las Mercedes**, dedicada al servei de repartiment: "moltes vegades nosaltres pensem que som cambreres sobre rodes". Així, aquesta activitat s'ha incorporat en el recent conveni col·lectiu d'hostaria i turisme de Catalunya, signat el passat 20 de setembre a Barcelona.

A partir d'un informe recent de **Comissions Obreres**, "[Repartidors i repartidores de plataforma digital. Condicions laborals, necessitats, demandes i perspectives](#)" s'identifiquen algunes característiques del gruix laboral d'aquest nou sector. En primer lloc, es destaca com la majoria de persones que treballen com repartidores són d'**origen migrant**. En el cas de les persones en estat administratiu irregular, lloguen el seu compte a altres *riders*, i per aquesta cessió acostumen a cobrar una comissió del 30 o 40%. Així mateix, la majoria són homes, degut a la exigència física de la feina i a una major percepció del risc per part les dones repartidores pels casos d'assetjament sexual que pateixen durant la seva jornada.

Per realitzar aquesta feina, cap de les empreses analitzades a l'informe ofereix formació específica en riscos laborals, manipulació d'aliments o seguretat vial. A la vegada, els *riders* **no tenen el material adient per dur a terme la seva feina**, perquè la majoria d'empreses només posen a disposició l'aplicació i la motxilla per transportar els aliments, que en algunes ocasions la fan assumir econòmicament al treballador. Tant el telèfon mòbil, com el vehicle o la roba són propietat de *qui repartix*.

Pel que fa a la relació amb l'empresa, és molt opaca i impersonal, tot es gestiona a través de la plataforma. Una de les grans crítiques a l'empresa Glovo, tal com es veu reflectit en els testimonis recollits a l'informe de CCOO, és l'assignació de franges de temps per accedir a l'aplicació i el sistema de punts que es basa en oferir més hores de feina a les persones que facin més comandes, així com premien les bones crítiques o treballar en hores d'alta demanda o en situacions climatològiques desfavorables. En el cas d'Uber Eats, també hi ha un sistema de puntuació, però en principi no influiria en l'assignació de comandes.

Una de les grans crítiques a l'empresa Glovo és l'assignació de franges de temps per accedir a l'aplicació i el sistema de punts.

Finalment, el sou és molt variat, en la mesura que dependrà de la propietat del compte, el vehicle que utilitzi durant el repartiment, la plataforma... Ara bé, **l'import per comanda oscil·la entre 1,6 i 3 euros**. Per tant, per tal de tenir un bon sou, s'han de fer moltes comandes i moltes hores, fet que genera molt estrès i augmenta el **risc de patir un accident laboral**. En aquest cas no hi ha un sistema de cobertura d'accidents o és molt restrictiu.

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEMIA

L'entrada en vigor de la **Llei Rider** l'agost de 2021 suposava que tots els *riders* havien de passar a ser treballadors de l'empresa i no per compta pròpia, i d'aquesta manera generar un canvi substancial en la millora de les condicions laborals d'aquestes persones. Les reaccions van ser variades, **Deliveroo** va decidir [deixar d'operar a Espanya](#). Altres empreses, com **Just Eat** o **Uber Eats** van adaptar-se a la nova llei [contractant la seva força laboral a través d'Empreses de Treball Temporal](#). En canvi, l'empresa **Glovo**, la més gran a Espanya, [ha seguit operant amb el model antic](#), negant-se a complir la llei i [mantenint molts d'aquests treballadors com a falsos autònoms](#). Aquest incompliment ha estat denunciat tant per les organitzacions sindicals com per altres empreses del sector, com Uber Eats, que [ha demanat al govern que l'obligui a complir la llei](#), atès que suposa una competència deslleial. De fet, tot i que amb menor mesura, a les xarxes socials [es segueix facilitant la compraventa de llicències](#), forçant a les persones més vulnerables a seguir pagant grans comissions per poder guanyar un sou. En un darrer intent per evitar la llei i ser acusada del seu incompliment, aquest mes de maig s'ha conegut públicament que [l'empresa estaria canviant el seu sistema de facturació](#), que seria realitzat directament per les persones dedicades al repartiment i que, per tant, transpassaria la responsabilitat legal al seus clients, tant supermercats com restaurants.

Per últim, el fet de que aquestes persones passin a ser treballadores de l'empresa, fa que la Llei 31/1995, del 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Labores les hagi de contemplar. Per exemple, les empreses haurien de posar a disposició dels treballadors i treballadores cascs, abrics per la pluja, llocs on descansar, oferir formacions de



Font: Brett Jordan a Unsplash.

4.
SERVINT
PRECARIETAT:
BARS I
RESTAURANTS EN
LA RECUPERACIÓ
POSTPANDEÀMIA

riscos laborals... Malgrat això, “aquestes empreses ho estan incomplint tot”, afirma **Carmen Juarez**, una de les autores de l'informe de CCOO i fins fa poques setmanes secretària de Noves Realitats del Treball i Economia Social i Solidària de CCOO. De fet, els mateixos sindicats majoritaris, que han estat al darrera de la seva aprovació, han qüestionat les limitacions en el seu abast i [han anunciat la necessitat de mantenir la vigilància sobre el seu compliment](#).

A tot això cal afegir que les empreses de *delivery* atrevessen el seu pitjor moment a la borsa. Per exemple, [les accions de Just Eat Takeaway, Deliveroo, Uber o Delivery Hero, han arribat a caure per sota del valor del seu moment de debut](#). Tot i la seva forta visibilització i la creixent importància, el futur d'aquest tipus d'empreses, i sobre tot amb el model de negoci que ha predominat fins a l'actualitat, no sembla clar. O com a mínim no és tant sòlid com es podria imaginar. Així, per exemple, aquest mes de maig l'empresa alemanya **Gorilaz** ha anunciat l'acomiadament de la meitat del seu personal a la seva seu central a Berlin i la [retirada de quatre països](#), Itàlia, Dinamarca, Bèlgica i Espanya, degut a la baixa rentabilitat obtinguda.

Per tots aquests motius, el sector viu moments de reacció per part dels seus treballadors i treballadores. Una de les seves expressions ha estat la creixent **organització per millorar les seves condicions laborals**. Les denúncies i movilitzacions de l'associació [RidersxDerechos](#) van ser pioneres a Barcelona. Després el moviment es va estendre per tot el territori espanyol i des d'aleshores [han liderat i guanyat cinquanta casos judicials i han fet pressió pel compliment de la Llei Rider](#), així com recoltzar i participar en la creació d'alternatives. Posteriorment, va créixer també la presència de sindicats com CCOO, UGT i la CGT. En aquest sentit, la vaga que van realitzar els *riders* que treballen per als supermercats de Glovo a Barcelona l'estiu de 2021 va ser especialment significativa. En aquest cas, a la capital catalana Glovo disposava de set supermercats als quals destinava més de trescents repartidors contractats a través d'una ETT. La vaga es va plantejar [en demanda de la contractació indefinida i directa per part de l'empresa](#), a més de millores diverses en les seves condicions laborals. La vaga, que va tenir un seguiment total per part de la plantilla de *riders*, va acabar amb [l'acceptació de l'empresa de contractar-los com demanaven](#), i va esperonar l'organització d'aquest col·lectiu. Així, per exemple, a

Les denúncies i movilitzacions de l'associació RidersxDerechos van ser pioneres a Barcelona. Després el moviment es va estendre per tot el territori espanyol.

principis d'aquest mes maig es van celebrar les primeres eleccions a Glovo, que va guanyar CCOO amb [10 dels 13 representants per al seu comitè d'empresa](#).

L'altre expressió de la reacció dels treballadors i treballadores del sector en els darrers anys ha estat la voluntat de diferents col·lectius d'[organitzar-se fora](#)

[d'aquests marcs i construir una alternativa de repartiment](#) amb majors garanties laborals a partir de l'autorganització de les seves treballadores i treballadors per crear cooperatives, com [Mensakas](#), [Las Mercedes](#) o [2GoDeliver](#). A la ciutat de Barcelona han anat apareixent diferents iniciatives que, tot i les seves diferències, mostren la voluntat de posar en marxa alternatives a un model de negoci que precaritza el seu treball, [escanya als restaurants amb comissions abusives](#), sobretot als més petits, i fins i tot han acabat oferint un [mal servei a la seva clientela final](#).

Així doncs, el treball en bars i restaurants ha sigut un dels més colpejats per aquestes darreres crisi. Actualment es caracteritza per les llargues i exhaustives jornades, els torns partits i la seva incompatibilitat amb la vida social i familiar, els escasos descansos i la sobrecarrega de feina. I tot això per uns salaris baixos que en gran part depenen d'una propina en perill d'extinció. Sumat a haver de tolerar mals tractes per un gruix significatiu de la clientela i amb pocs recursos d'autorganització per millorar les condicions laborals. Tot plegat, fa que les persones vulguin fugir d'aquest sector, i les que es mantenen senten que hi ha hagut una desvaloració i desprofesionalització del seu treball. Recuperant la declaració de'n Ramon, podem dir que avui dia "la figura del cambrer s'ha convertit en un transportista de beguda i plats" i que, en ocasions, també va sobre rodes fins casa nostre carregant a les seves motxilles condicions encara més precaries.

Font: Kate Townsend a Unsplash



5.

HOSTESSES D'ESDEVENIMENTS: MÉS QUE UN SOMRIURE

El sector MICE a Barcelona juga un paper clau dins de l'ecosistema turístic de la ciutat, però qui el sosté realment i en quines condicions? Parlem amb persones que hi treballen per conèixer com és la seva feina i com les ha afectat la pandèmia de la COVID-19, i també la posterior reactivació.

Barcelona és la [quarta ciutat a escala mundial com a organitzadora de congressos](#) i genera al voltant de [mil nou-cents milions d'euros](#) anuals segons dades obtingudes el 2019 pel Barcelona Convention Bureau. L'any 2021, després de l'aturada del turisme internacional per la pandèmia de la COVID-19 i les dificultats per tornar a la presencialitat, el Consorci Turisme de Barcelona, a través del Convention Bureau, va crear el "[MICE Destination Support Program](#)", que comporta una inversió de 3 milions d'euros per reactivar el sector de les reunions, incentius, congressos i exposicions (MICE) de la ciutat. Alguns dels punts a destacar és que s'incentivaran aquells congressos amb més de "cinc-cents participants, vinculats als àmbits digitals, científics o creatius i que incorporin criteris de sostenibilitat i retorn a la ciutat". Dins del marc d'aquesta reactivació dels congressos a Barcelona, del 19 al 21 d'octubre de 2022 es va celebrar el polèmic congrés "[The Distict](#)" que aplegava els principals fons d'inversió immobiliaris d'àmbit global, i davant del qual [trenta-tres organitzacions de la societat civil es van posicionar en contra](#) per la seva vinculació a l'economia especulativa.

Donat el pes del sector a la ciutat i els diners públics que s'estan destinant a la seva promoció, es torna essencial analitzar de prop les característiques i condicions laborals de les persones que sostenen aquests esdeveniments, a la vegada que s'han de posar en qüestió els "criteris de sostenibilitat i retorn a la ciutat" amb els quals són lloats. En concret, ens fixem en el personal d'esdeveniments, popularment conegudes com a **hostesses d'esdeveniments**, i com la COVID-19 ha afectat i ha accelerat dinàmiques de canvi en la posterior reactivació turística.

QUI SÓN LES HOSTESSES D'ESDEVENIMENTS?

Es tracta d'un **sector molt feminitzat**. En *Jaume*, cap de projecte d'una empresa de personal per esdeveniments, confirma que la "grandíssima majoria són noies, un

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

70-30 fàcilment". Així mateix, la *Pilar*, que treballa a una empresa d'organització de congressos, explica que des de la vessant de la preparació d'esdeveniments també "es tracta d'una feina molt femenina, el 95% a la nostra empresa som dones". No obstant això, els darrers anys el percentatge d'homes ocupant aquests llocs de feina ha augmentat, segons perceben les mateixes persones consultades. Així, per exemple, la *Sofia*, que treballa en la gestió de cartera de clients d'una empresa de Barcelona dedicada a organitzar esdeveniments de tot tipus, i que contracta directament a hostesses o a través d'empreses especialitzades, ho confirma: "és un sector molt feminitzat, molt, però també et dic que cada cop hi ha més nois".

En segon lloc, també **predominen persones joves**, la majoria de dones que fan la feina d'hostessa acostumen a estar en etapa d'estudis i tenen entre 18 i 25 anys. Tant la *Pilar* com en *Jaume* asseguren que el perfil majoritari són persones que estan estudiant i es veuen atretes, segons ell, "per la remuneració i la facilitat de gestionar-s'ho amb altres coses". A més es considera una feina temporal, "que les ajuda puntualment en els seus estudis", diu la *Pilar*. "És un treball realment temporal -assegura la *Sofia*-, i això per a nosaltres suposa que un dia trobes a una i al dia següent ja no la trobes, perquè ha trobat una altra feina i aquesta no és la seva prioritat. I aquí la gent no es professionalitza, i fins i tot et diria que molts cops ho exclou del currículum, i no poses que has estat hostessa".

Així doncs, a trets generals, la força de treball visible en els congressos i esdeveniments són **dones joves, d'entre 18 i 25 anys, estudiants, i aquesta feina respon a una fase exploratòria, transitòria i incerta, en la seva vida professional**, que entraria en aquella categoria que anomenem liminalitat. La majoria d'hostesses entrevistades destacaven la circumstancialitat i flexibilitat d'aquesta feina, l'*Anna*, hostessa de 24

La majoria d'hostesses entrevistades destacaven la circumstancialitat i flexibilitat d'aquesta feina.

anys, destacava la possibilitat de poder estudiar i treballar a la vegada, així com la *Verònica*, que va treballar com a hostessa mentre estudiava a la Universitat, afirma que ho feia "per guanyar una mica de diners", però que no és la feina "que realment busques".

El *Jaume*, ho confirma dient que en el millor dels casos, la seva empresa pot comptar que treballarà amb la mateixa persona "tres, quatre, cinc anys com a molt". Així mateix, recorda com el que més els va afectar per trobar personal va ser el Pla Bolonya, degut a que va començar a ser obligatori assistir de forma presencial a classe. I ho il·lustra fent servir un exemple aclaridor: "que em demanin dues mil persones a l'agost, és fàcil de trobar, però que no m'ho demanin en una època que hi ha exàmens, perquè el meu perfil de personal està estudiant". D'altra banda, la *Daniela*, hostessa de 38 anys, una de les poques que hem trobat que segueix en actiu durant molts anys, també ho associava al fet que és "un treball que no et permet viure". En el seu cas, la seva continuïtat es deu al fet que ho combina amb una altra feina com autònoma que és la seva principal font d'ingressos.

Pel que fa a **les tasques que desenvolupen són molt variades**, però majoritàriament es centren en donar informació. Altres feines són guiar i rebre les persones assistents, promocionar productes, passar el micròfon pel públic, obrir i tancar portes... Posicions

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

molt operatives que poden semblar fàcils de fer o no estar valorades, però són les que sostenen el bon funcionament d'un esdeveniment o un congrés.

UN TREBALL PRECARI

Un primer símptoma de la precarietat d'aquesta feina és la **baixa remuneració**. Totes les entrevistades coincideixen que la seva retribució oscil·la entre 7 i 10 euros l'hora. En canvi, les empreses que organitzen aquests esdeveniments, com ens comenten d'una DMC (*Destination Management Company*) de forma confidencial, estan pagant a les empreses de personal com a mínim 19,46€ l'hora de mitjana, si es tracta d'una treballadora sense coneixement d'idiomes. En el cas de saber idiomes, la tarifa augmenta fins a 21,74€ l'hora. Així mateix, les hostesses d'imatge amb idiomes reben una remuneració superior a les seves companyes, 25,95€ l'hora de mitjana. Finalment, les hostesses que reben una millor remuneració són les "sènior" o coordinadores, les quals tenen major responsabilitat, 26,3€ l'hora. Així mateix ho confirma la *Sofia*, que regularment ha de contractar hostesses per als esdeveniments que li encarreguem els seus clients. "És un treball mal pagat –diu–, a no ser que faci d'hostessa de productes alcohòlics en una discoteca, que aleshores es paga nocturnitat, un plus per això i un altre plus per allò, però per a esdeveniments realment mal pagat".

En segon lloc, també **és una lluita constant aconseguir que el client o clienta assumeixi les dietes o les hores de formació del personal d'esdeveniments**



Font: d'AED a flickr

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

contractat. Aquests actes acostumen a celebrar-se en zones allunyades del centre de la ciutat i el **trasllat al lloc de feina**, moltes vegades de matinada on el servei de transport públic és mínim o absent, l'han d'assumir les treballadores i suposa una despesa important. A més, algunes entrevistades expressen com s'han sentit insegures durant aquests desplaçaments, perquè en ocasions han de "creuar la ciutat de nit sola", explica la *Daniela*, i en d'altres ho han de fer amb els uniformes posats. "Em poden passar moltes coses", conclou la **Irma Miranda**, hostessa i coordinadora de personal en congressos i esdeveniments.

Una tercera característica és l'exigència de **complir una sèrie de requisits físics**. Les entrevistades coincideixen en haver sentit aquesta pressió en algun moment, ja sigui pels uniformes que es veuen obligades a portar, o per algunes indicacions dels seus superiors. Així ho confirma la *Sofia* a partir del que li demanen: "Quan tu tens un esdeveniment ja veus una mica el perfil d'hostessa que necessites, si cal una noia amb el cabell llarg, llis i ben prima, o no tens aquests requisits. M'ha passat que et diuen: han de ser guapes. Ostres, al final la guapura és molt relativa. I jo veig que és discriminatori, perquè al final, què passa, que si no és guapa no pot treballar?".

Un cas que va saltar a la llum pública va ser la [polèmica](#) al voltant d'una hostessa que l'any 2021 no va poder treballar a Fitur perquè no hi havia uniformes de la seva talla. Per a la *Sofia* "aquest va ser un cas entre vint-mil que hi ha i que no surten, perquè al final és una cosa molt quotidiana, la presència és molt important quan estàs treballant de cara al públic, és el que ven".

Els cànons de bellesa predominants, i no les capacitats per dur a terme unes determinades tasques, condiciona qui pot treballar i en quines posicions.

La *Paola*, una de les hostesses entrevistades, sosté també que les característiques físiques "per desgracia, segueixen sent una limitació", que condiciona qui pot treballar i en quines posicions segons uns determinats cànons de bellesa predominants, i no les capacitats per dur a terme unes determinades tasques. De fet, en moltes ocasions es continuen demanant fotografies abans de contractar al personal.

L'*Anna* explica com en més d'una ocasió li han demanat "fotos, mides i talles" abans de confirmar-li una feina. Així mateix, l'*Irma*, explicava en una [taula rodona organitzada per Alba Sud](#) el passat més de juliol, com una clienta li havia demanat si es "podia posar un mocador al cap" per tapar les seves trenes africanes. Aquesta petició va ser comunicada per missatge de text la nit anterior a l'inici de l'esdeveniment.

En relació a això, la *Daniela*, que recentment s'ha quedat embarassada, afirmava que, quan va comunicar el seu estat a qui organitzava l'esdeveniment, i després de dies d'espera, en contactar de nou, la van informar que ja no comptaven amb ella. Tot i arribar a comprendre que "la imatge és bastant important i potser una hostessa embarassada no s'accepta", apunta que el que la va ofendre més va ser el fet que "l'estaven enganyant dient que havien tancat el grup per pressa" i està segura que la raó era "perquè no volien treballar amb una hostessa embarassada".

Malgrat que aquesta és una dinàmica molt generalitzada, no totes les empreses treballen d'aquesta manera. Per exemple, en *Jaume* explica com la seva empresa a nivell físic no

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

demana “cap mena de requisit” i que, sense desmerèixer la feina d’imatge, “no ens hi dediquem, i fa molts anys que intentem fugir d’aquesta definició”, i encara afegeix que “sempre que ens demanen noies diem que no”.

En quart lloc, els casos d’**assetjament sexual** són habituals i naturalitzats com a una clàusula més en el contracte. “En aquell moment jo crec que ho interioritzava com una cosa normal”, exposa la Verònica. Pràcticament totes les testimonis expliquen com en alguna ocasió s’han sentit incòmodes en relació a aquest aspecte. Per exemple, l’Anastasia, hostessa i coordinadora d’hostesses d’origen rus, diu com “l’amabilitat, el somriure i el voler donar un bon servei es poden interpretar d’una altra manera”. L’Anna conta com el responsable de l’empresa que havia contractat els seus serveis com a hostessa, abans de l’inici de la fira, es va dirigir a ella i li va demanar perdó per avançat “per si algun client, potser, tal...”. I seguidament va afegir que si succeïa quelcom l’avisés i avaluarien què fer, atès que allà “hi havia clients molt importants”. L’Anna, amb perplexitat, explicava com aquella persona donava per suposat que una situació així passaria i que en funció de qui fos l’implicat no es faria res al respecte. Aquest exemple posa en evidència com **moltes empreses no compten amb cap tipus de mecanisme de protecció** per a les seves treballadores i com **són còmplices de moltes de les situacions d’assetjament** que pateixen. Una mostra més podria ser alguns dels uniformes que fan dur a les treballadores, els



Font: Product School a Unsplash.

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

quals, a més de cosificar-les, acostumen a ser incòmodes, degut a la obligatorietat de portar sabates de tacó, faldilla, o perquè no són prou abrigats i passen fred o no hi ha suficients talles.

Seguint amb aquest fil, es tracta d'una feina amb diversos **riscos per a la salut**, tant física com mental. La dolència més repetida és el **dolor de peus, cames i esquena a causa de les llargues jornades de peu i en moltes ocasions fent servir un calçat poc còmode**, de tacó. L'*Anastasia* narra com pateix el "síndrome de les cames inquietes", una afecció que causa formigueig, dolor i moviments involuntaris a les cames interrompent la son i que està associat a feines que requereixen estar moltes hores de peu, amb treballs nocturns i horaris rotatius. Així mateix, **les condicions meteorològiques també afecten**, perquè, per exemple, l'*Anna* recorda "passar sempre molt fred" i la *Irma* explica com una vegada que "feia molta calor" i va haver d'estar vuit hores de peu sota el sol experimentant marejos. Tant l'*Anastasia* com la *Irma* concorden en que són jornades molt llargues sense fer pauses, i l'*Anna* troba que és perquè "s'obliden de tu". La *Xènia*, una altra de les hostesses entrevistades, explica que més enllà del cansament físic que comporta treballar una jornada tan extensa, pateixen esgotament mental, perquè "cap persona pot treballar 13 hores per més jove que sigui i tingui energia".

Les condicions en les que han de menjar durant els esdeveniments i l'**alimentació** que reben també rep fortes crítiques. Tant l'*Anastasia* com la *Irma* informen que no tenen un espai on poder fer els àpats que els hi corresponen. Així mateix, la *Verònica* apunta com "no es contemplava si havies dinat o no" i la *Mònica*, una altra de les hostesses consultades, explica que "menjàvem si podíem".

"Ens tracten malament, ens parlen malament, porto tres hores i no em pregunten si estic cansada"

Així mateix pel que fa als **efectes d'aquest tipus de feina en la salut mental de les treballadores**, la *Verònica* confessa que "tenint 18 o 19 anys i rebent un pantaló en el que t'hi cap un genoll fa pensar coses", fent referència a que l'uniforme estava dissenyat per un cos molt prim i això podria haver generat un rebuig cap el seu cos. La *Paola*, per la seva banda, exposa com "el ser noia objecte, però que passa desapercebuda perquè està 10 hores en tacons i ningú li diu res" també té conseqüències en l'autoestima i genera "cansament mental", afirma la *Xènia*. A més, l'*Anastasia* considera que "ens tracten malament, ens parlen malament, porto tres hores i no em pregunten si estic cansada".

Finalment, les entrevistades estarien d'acord amb que és "**una feina poc valorada**" tot i que "acabes tenint bastanta responsabilitat", puntualitza l'*Anna*. La *Paola* coincideix en que "són les grans oblidades" i reivindica que "molts d'aquests esdeveniments surten endavant gràcies a l'equip d'hostesses" i que "hi ha gent molt vàlida". Segons la *Verònica*, el problema és que "no valoren ni la teva intel·ligència, ni el teu coneixement, ni que sàpigues fer-ho bé o malament" i valoren "que els hi serveixis com a perxa", fent referència a la imatge i bona presència. En línia amb aquestes queixes, treballadores com l'*Anastasia*, que porten uns vint anys treballant com hostessa i coordinadora d'equip, reivindiquen que "és una professió", i que així hauria de ser valorada.

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

NOVES ETAPES, MATEIXA PRECARITZACIÓ?

L'arribada de la COVID-19 va suposar un gran sotrac pel sector MICE. Els congressos i esdeveniments van desaparèixer i així ho van fer aquests llocs de feina, molts d'ells sense cap tipus de cobertura per part de l'Estat, a diferència d'altres sectors que si es van poder acollir a mesures de protecció social. Pel que fa a les empreses d'organització d'esdeveniments, la *Pilar* explica com "l'empresa es va haver de reinventar i vam haver de fer molts congressos virtuals amb tot el que va suposar", fent referència als costos de formació en l'àmbit digital i la diferència de capacitats requerida. En aquest context, moltes empreses del sector es van veure afectades, amb fusions o tancaments i, sobretot, reducció de personal.

En l'escenari de la reactivació turística, la *Pilar* descriu com a "brutals" les perspectives, en el sentit que "la gent té moltes ganes". De fet, el retorn dels congressos a Barcelona durant l'any 2022 ha sigut destacable, pel que fa a Catalunya, segons [publicava Hosteltur](#) referint-se a dades proporcionades per l'Agència Catalana de Turisme, "fins juliol s'ha generat una despesa de 850 milions d'euros i el sector MICE s'ha recuperat un 81% respecte l'any 2019". Tot i així, es preveu, però que "[la recuperació plena del sector MICE arribi el 2024](#)".

Referent a la feina de les hostesses, la transformació més notòria ha estat la **digitalització de les acreditacions**. El *Jaume* opina que la COVID-19 ha provocat una "acceleració en la utilització dels sistemes informàtics", atès que "comprant un programa informàtic, gestionat per uns informàtics, les empreses es poden estalviar milers d'euros en un mostrador de quaranta persones, durant tres dies, fent aquesta tasca". I explica com abans en un congrés de les mil persones que hi podien treballar, "tres-centes eren d'acreditacions, i ara aquestes tres-centes ja no existeixen". Malgrat que aquesta figura pràcticament ha desaparegut o s'ha reduït significativament, durant la pandèmia va aparèixer la posició del "gestor covid" o "covid Marshall", que vetllava perquè les mesures sanitàries i de distanciament personal es respectessin. Així mateix, **les hostesses van haver de realitzar noves tasques associades a la situació sanitària**, com controlar aforaments, registrar els contactes estrets, canviar al caputxó del micròfon, etc.

Actualment, amb un alt percentatge de la població vacunada, les mesures sanitàries s'han anat reduint i aquestes noves posicions i tasques també han desaparegut. Per tant, podríem concloure com **la COVID-19 ha accelerat la digitalització del sector i en conseqüència ha produït una pèrdua de llocs de feina**.

Un segon canvi que ha afectat el sector en els darrers temps ha sigut la **Reforma Laboral de 2022**, on una de les principals mesures és la desaparició del contracte per obra i servei, característic d'aquest sector. En la feina de les hostesses, al ser temporal i puntual, la modalitat contractual més habitual era la d'obra i servei, encara que la majoria de treballadores a les entrevistes no tenien massa clar la seva tipologia de contracte, ni si l'havien arribat a signar. Generalment l'únic record que tenien eren

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

els missatges d'alta i baixa a la Seguretat Social cada vegada que treballaven a un esdeveniment.

A partir de la Reforma Laboral del 2022 les treballadores haurien de tenir contractes fixes discontinus, però la majoria d'empreses del sector no han fet el canvi.

Així doncs, a partir d'aquesta nova norma totes les treballadores haurien de passar a tenir contractes fixes discontinus. Malgrat això, la realitat ha estat que la majoria d'empreses del sector no han fet aquest canvi. Així la *Daniela* exposa com va rebre un correu electrònic de la seva cap confirmant-li una feina on s'havia oblidat d'esborrar les comunicacions anteriors amb el client. I en aquests missatges se li informava que d'acord amb la nova legislació ara "havia de pagar una penalització per contracte temporal". Així doncs, les empreses de personal d'esdeveniments continuarien contractant de manera puntual a les hostesses i carregant el cost de la penalització contemplada per la nova legislació de 27 euros per contracte, al client final enlloc de millorar les condicions contractuals de les seves treballadores. És més, han inclòs aquest import en els tarifaris que distribueixen a les empreses d'organització d'esdeveniments com un càrrec més.

Pel que fa a aquesta pràctica, el *Jaume* explica que l'empresa per la que treballa és l'excepció i "mai han fet un contracte d'obra i servei". Aquesta decisió la van prendre fa temps i han prioritzat sempre la continuïtat de l'equip i fer contractes fixes discontinus. Admeten però que això "és molt més costos", però ofereix millors garanties legals i poden "oblidar-se de tenir problemes".

DEMANDES DE LES TREBALLADORES

En conclusió, a partir de les entrevistes realitzades a hostesses que treballen a Barcelona, o ho han fet fins fa poc, es poden identificar una sèrie de demandes per tal de millorar les condicions laborals d'aquest sector. En primer lloc, hi ha un reclam general al voltant de la necessitat de donar **major valor i reconeixement a aquesta feina**. Seguidament, les hostesses que porten més anys treballant i aspiren a evolucionar professionalment dins d'aquest sector, exigeixen una major **professionalització**. Per exemple, abans de cada esdeveniment, fira o congrés, hauria d'oferir-se una **formació** bàsica per entendre el contingut i funcionament de la jornada, així com explicar els diferents protocols a seguir en el cas de produir-se un accident, imprevist o una situació d'assetjament. Avui dia, aquest *briefing* no és obligatori i en algunes ocasions tampoc es remunera. Així mateix, també consideren que la **figura de coordinació** de l'equip d'hostesses és fonamental per assegurar un bon desenvolupament de l'acte i garantir que es respectin els descansos i horaris i que, per tant, hauria de tenir un major reconeixement dins l'estructura laboral.

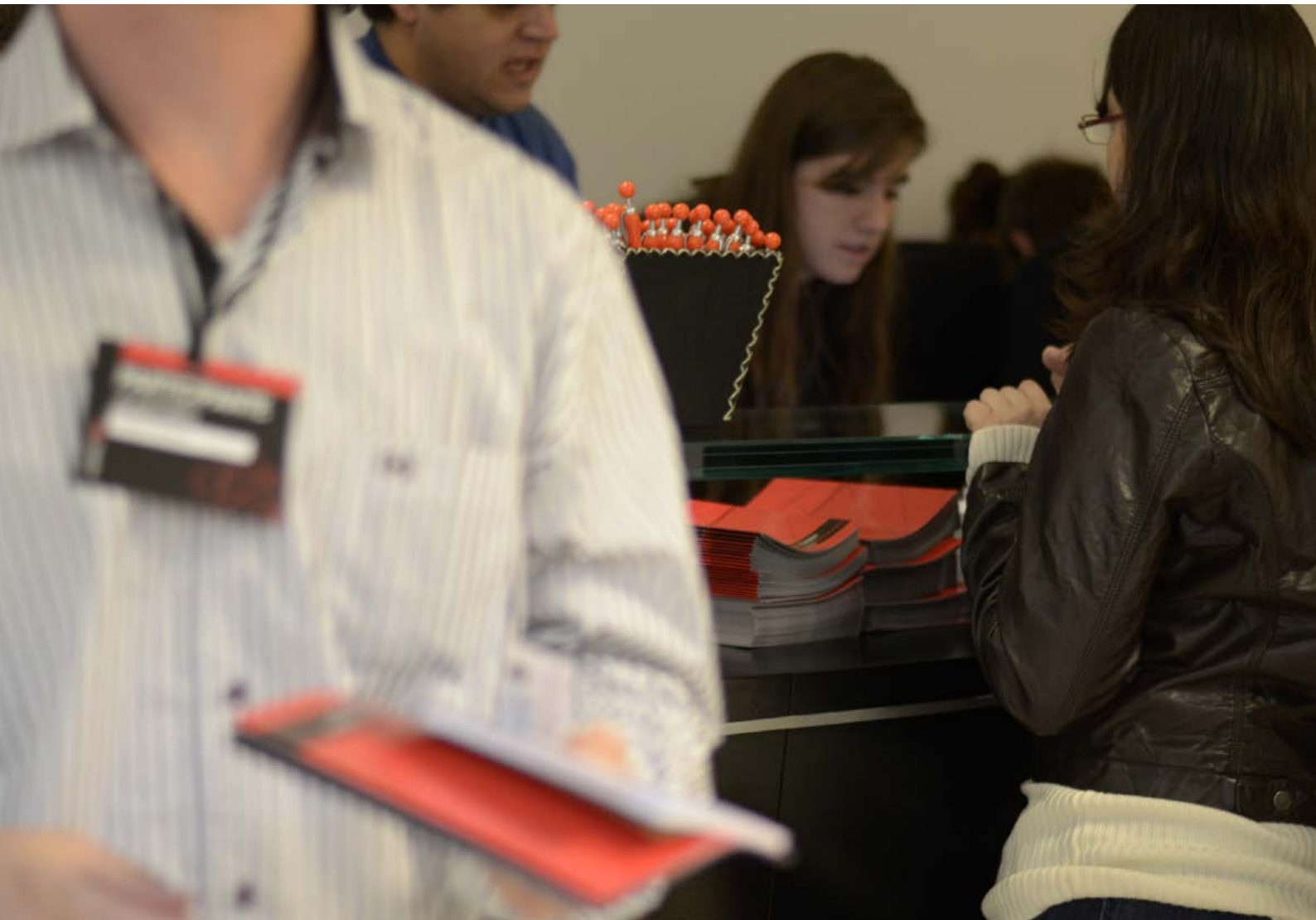
D'altra banda, la Reforma Laboral no s'ha traduït en unes majors garanties laborals per aquest col·lectiu, atès que no s'està complint la directriu d'eliminar els contractes d'obra i servei. Aquestes empreses han optat per saltar-se la llei i enlloc d'oferir més garanties laborals a les seves treballadores i una major estabilitat, carreguen la irrisòria multa de menys de trenta euros al client final. Això implica que la **Inspecció de Treball** hauria

5.
HOSTESSES
D'ESDEVENIMENTS:
MÉS QUE UN
SOMRIURE

d'actuar decididament per corregir aquestes pràctiques fraudulentres. Així mateix, és inadmissible que aquestes empreses segueixin tolerant comportaments inadequats cap a les seves treballadores o promovent uniformes que són incòmodes per desenvolupar la feina, posen en risc la seva salut, no són inclusivius, sexualitzen i cosifiquen a les dones i reforcen els estereotips de gènere.

Finalment, el context per combatre i denunciar aquesta situació és complexa, perquè tal com està estructurada la força laboral en aquest sector fa que sigui molt difícil arribar a una resposta organitzada i col·lectiva davant dels abusos laborals. La percepció de transitorietat i la poca experiència laboral de la majoria d'aquestes treballadores també ho dificulta. No obstant, no es pot mantenir el silenci davant d'una situació que afecta a tantes treballadores i un cop més posa de manifest la precarització del treball turístic. Si com apuntàvem a l'inici d'aquest article el sector MICE en època de crisi postpandèmia ha rebut 3 milions d'euros per promoure esdeveniments sostenibles i que suposin un retorn a la ciutat, cal exigir que aquest retorn es tradueixi també en drets laborals per les hostesses i que es deixin de crear llocs de feina dels quals la majoria vol escapar.

Font: TEDxCordoba a flickr.



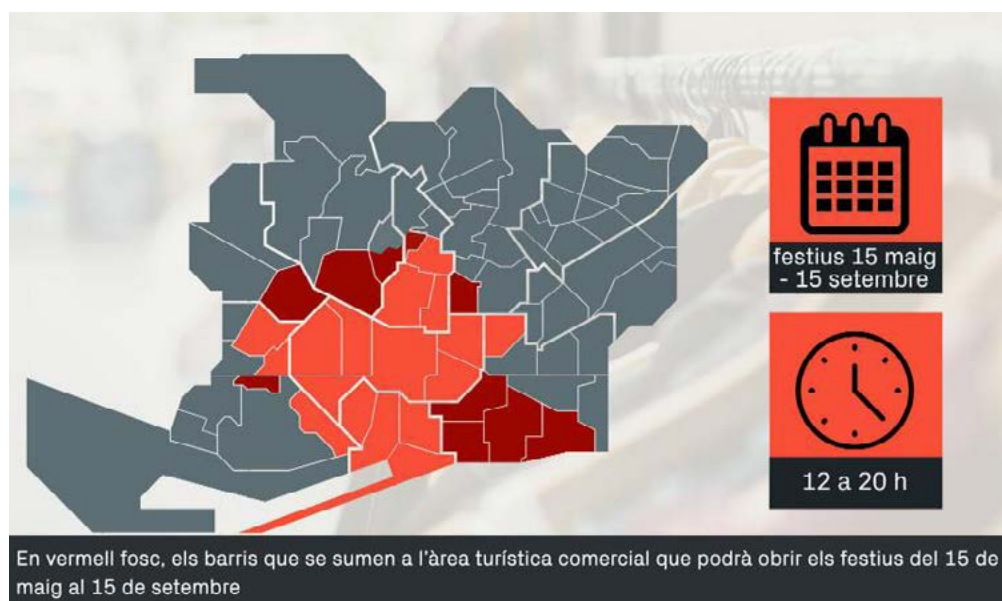
6.

STOP DIUMENGES I FESTIUS: EL COMERÇ CADA COP MÉS TURISTIFICAT

La nova normativa d'horaris comercials a Barcelona, que va entrar en vigència el 15 de maig d'aquest any, ha despertat reaccions contràries tant pel model de ciutat que configura, orientat cap a una major turistificació, com pels impactes laborals que comporta.

El pasat el 15 maig de 2022 entrava en vigor la nova normativa d'horaris comercials que permet obrir en diumenges i festius els comerços de zones considerades turístiques de la ciutat de Barcelona durant quatre mesos, fins al 15 de setembre. La mesura afecta **27 barris de Ciutat Vella, Eixample, Gràcia, Sants, Poble Sec i Sant Martí**. L'horari d'obertura queda comprès entre les 12 del migdia i les 8 del vespre. No s'ha inclòs cap dels barris dels districtes de Sant Andreu i Nou Barris. En conjunt, implica al voltant de 165.000 persones que treballen en el comerç en les zones d'obertura contemplades.

Aquesta mesura canvia la regulació vigent, i amplia a més barris l'àrea reconeguda com a **zona turística d'obertura comercial**. Fins ara, en ella només es podia obrir dos diumenges del mes de maig i dos d'octubre, i també de 12 a 8 del vespre.



Font: Betevé.

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT

L'acord va ser signat el 21 de febrer de 2022 per **Barcelona Activa** de l'**Ajuntament de Barcelona**, en representació institucional; per **Foment del Treball, Barcelona Oberta, PIMEC, ANGED** i **Barcelona Comerç**, en representació patronal i empresarial; i per la **UGT** en representació sindical. Posteriorment, **Comissions Obreres** va ratificar-lo durant els primers dies de març, i l'ha assumit plenament, la qual cosa li permet estar en els espais de seguiment habilitats.

La nova normativa té prevista una durada de **quatre anys**, entre l'1 de gener de 2022 i el 31 de desembre de 2025. Més enllà del període i horaris d'obertura i les zones incloses, el document aprovat incloïa tres **clàusules de caràcter social: voluntarietat,**

La nova normativa d'horaris comercials es va aprovar el febrer de 2022.

generació d'ocupació i **seguiment**. En primer lloc, s'explicita que quan en els convenis col·lectius d'aplicació, siguin de sector, d'empresa o de centre treball, no s'estableixi un règim diferent, el treball en diumenges i festius serà de caràcter voluntari, i tindrà la retribució que estableixin els mateixos convenis. En el cas que no hi

hagi una regulació específica de referència, s'haurà d'habilitar un descans compensatori i facilitar o abonar el menjar quan la jornada superi la meitat de les hores que l'establiment està obert. En segon lloc, es considera que aquesta mesura facilitarà la creació d'ocupació i millora de les condicions de les persones contractades a temps parcial, que tindran prioritat sobre noves contractacions a jornada completa. Finalment, també s'estableix que Barcelona Activa recopili, tracti i presenti dades de generació d'ocupació i millora de condicions laborals per a cadascuna de les empreses.

Segons va informar Betevé, [l'acord va arribar després de mesos de negociacions](#) a causa del rebuig sindical a la proposta inicial, plantejada per Barcelona Oberta i l'Associació Nacional de Grans Empreses de Distribució (ANGED), que pretenia que l'obertura pactada fos a tota la ciutat i sense restriccions d'horaris en un període més ampli, entre l'1 d'abril i el 30 de setembre. A més, tampoc incloïa les clàusules socials que finalment s'han adoptat. La negativa sindical va bloquejar la iniciativa plantejada en aquells termes, i va donar peu a una taula de negociació coordinada per la regidora de Comerç, Mercats, Règim Intern i Hisenda, **Montserrat Ballarín**, a la qual es van incorporar les diferents patronals i sindicats majoritaris. Fou en aquest marc que es va gestar l'acord de nova normativa d'horaris comercials signada el 21 de febrer de 2022. Aquest va ser celebrat pel primer tinent d'alcalde, **Jaume Collboni**, pel fet que millorava el "posicionament de Barcelona com a destinació de compres".

Poc després, el 25 de febrer, [va ser aprovat al ple de l'Ajuntament de Barcelona](#) amb el vot favorable de tots els grups del consistori, a excepció d'ERC, que es va abstenir. Però aquesta quasi unanimitat política no genera el mateix consens social i ha estat posat en qüestió tant pel model de ciutat que configura com pel seu impacte en el treball.

REACCIONS PER L'IMPACTE A LA CIUTAT

Per a l'**Elisenda Coll Tort**, veïna del barri Gòtic "de tota la vida", com ens assegura, aquesta nova normativa dificultarà encara més la vida del veïnat. "No ens traiem del

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT

damunt la massificació, l'excés d'ús. És una sobreexplotació del barri en tots els sentits". El problema, per a aquesta activista de l'**Associació de Veïns i Veïnes del Barri Gòtic**, és que la pressió turística és constant: "diumenge era l'únic dia que teníem una mica tranquil perquè molts comerços estaven tancats. No vol dir que no hi hagués gent, però com a mínim era una mica més tranquil".

La mateixa inquietud expressa en **Pere Mariné**, veí del Poblenou i vocal de la junta directiva de la Federació D'associacions Veïnals de Barcelona (FAVB) com a responsable d'espai públic i turisme. Així, argumenta com aquest "és l'únic dia que els veïns i veïnes tenen una mica de calma, per poder fer les seves coses, sortir passejar, o el que sigui, perquè la resta de setmana són zones molt saturades, i aquestes mesures no contribuiran que els diumenges siguin tranquils, és més soroll, gent i xivarri...".

L'Elisenda mostra també la seva decepció amb l'Ajuntament, perquè "amb la pandèmia vam veure una oportunitat de canvi i de reflexió, però no els ha servit per a res als polítics, no han fet cap replantejament. En lloc de fer mesures en contra del turisme en van promovent més, sembla que hem de solucionar la crisi amb més turisme. I **la sensació que tenim els veïns és que estem farts**".

Per aquests motius, des de l'Associació de Veïns i Veïnes del Barri Gòtic van decidir promoure un [comunicat](#) de rebuig a la nova normativa, a la qual es van adherir inicialment les associacions veïnals del Casc Antic, Sagrada Família, La Salut, Dreta de L'Eixample, Esquerra de l'Eixample i la mateixa FAVB. I també entitats com la Xarxa Veïnal del Raval o

el Centre Social de Sants, a més dels eixos comercials de Santa Caterina o del Raval. El comunicat, que va ser publicat el 17 de maig de 2022, alerta de **qui guanya i qui perd amb aquesta iniciativa**: "Ens trobem davant d'una mesura desastrosa en tots els fronts. Perd el veïnat, perd el petit comerç, perden les treballadores. Guanyen, un cop més, les grans empreses, les franquícies i els grans grups de restauració". I acaba assegurant que **no volen ser ni un centre comercial ni un ressort turistic**, com progressivament s'està transformant la ciutat. I per això reivindiquen: "Som barris vius, i per seguir sent-ho necessitem comerç de proximitat que faciliti la vida quotidiana i generi vincle alhora que garanteixi condicions laborals justes, de manera que veïnat, treballadores i comerç puguem conciliar vida personal, social i laboral".

La reforma d'horaris comercials no ajuda gens a revitalitzar el petit comerç de proximitat.



Font: Marco Montero Pisani a Unsplash.

IMPACTE EN EL PETIT COMERÇ

Per al representant de la FAVB, en Pere Mariné, en la mateixa línia que expressa el comunicat, la reforma d'horaris comercials també **debilita el petit comerç**

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT

de proximitat: “serà una competència més, i no ajuda gens a revitalitzar-los sinó que anirà en contra”. Contràriament, li és molt difícil poder obrir també diumenges i festius i, de fet, no ho fa, quan legalment podria. Actualment, a Barcelona, [qualsevol establiment comercial de menys de 300 metres quadrats, dels quals siguin titulars petites i mitjanes empreses, pot obrir lliurement](#) des de les 7 del matí fins les 11 de la nit.

En **Pròsper Puig**, vicepresident de la **Fundació Barcelona Comerç** i propietari d'una cansaladeria a Sant Andreu, matisa aquesta valoració. Considera que l'acord, el qual van validar després de molta discussió interna, probablement serà bo per la ciutat per poder aprofitar la demanda dels creuristes, com reclamaven els representants de les grans empreses de comerç. “Els el que posen sobre la taula –explica en Pròsper– és que a Barcelona aquests mesos hi ha molt turisme de compres i que s'ha d'aprofitar”. A més estima que haver signat un acord així “garanteix quatre anys de pau social” i, finalment, creu que al petit comerç tampoc els perjudica molt, pel fet que han aconseguit acotar les pretensions d'altres sectors d'obrir diumenges i festius durant tot l'any i sense restriccions d'horari. “L'amplíssima majoria vam votar que havíem d'arribar a un acord dintre d'uns límits, i les línies vermelles són aquestes: no canviar els hàbits de compra del nostre veí i que fos en un temps determinat”. Per això el donen per bo: “només quatre mesos, i de 12 de migdia fins a les 8 de la tarda, que sigui per a aquesta gent, creueristes que estan un dia aquí i se'n van”.

Tot i la relativa satisfacció pels continguts que finalment es van assolir en aquesta reforma, per a ells, es tracta d'un “acord de màxims”, perquè si no es respectessin les condicions que s'han assolit sí que afectaria negativament al petit comerç. I reclama que “després d'aquest primer període es faci un estudi rigorós de l'increment de l'ocupació i el nivell d'obertures”, per poder valorar aquests canvis de forma adequada.

REACCIONS LABORALS

L'acord signat per UGT, al qual es va adherir posteriorment CCOO, principals sindicats del sector del comerç en nombre de delegats a Barcelona, ha provocat respostes contràries en una part del col·lectiu laboral afectat, i en el cas concret de CCOO ha generat una discussió interna notòria. Però també s'han manifestat en contra altres organitzacions sindicals amb presència al sector o fins i tot ha donat peu a nous col·lectius que s'han articulats per fer-hi front.

La valoració sobre aquest acord no es pot fer sense entendre el dinamisme econòmic postpandèmia i les fortes pressions per part dels grans lobbies empresarials.

Per al secretari general de la Federació de Serveis de CCOO, **Ramón González Monroy**, la valoració sobre aquest acord no es pot fer sense entendre el context en el qual es produeix, caracteritzat pel dinamisme econòmic postpandèmia i les fortes pressions per part dels grans lobbies empresarials. “S'estima que la despesa turística, només a la ciutat, sigui entre vuit mil i onze mil milions d'euros en el període d'obertura. Això suposa molta activitat econòmica, molta recaptació fiscal i molts interessos d'obertura de locals comercials. Suposa una activitat tremenda”.

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT

Per això creu que hi havia massa interessos en joc per poder aturar-ho. **“Sabíem que s’anava a fer, amb nosaltres o sense nosaltres”**, assegura. En conseqüència ha defensat que el sindicat s’adherís a l’acord i com a part signant tingués capacitat d’incidir-hi: “Necessitem fer seguiment i ser exigents. I també recórrer al conflicte on no es compleixi i fer d’això una **eina d’acció sindical**. Nosaltres hem de prendre la determinació d’influir i saber qui obre, qui no obre, si es genera ocupació, si no. L’acord té una durada finita i s’avalua d’any en any, i necessitem estar dins del moll, no podem quedar-nos al marge, perquè si et quedes al marge, és per quatre anys, a veure-les venir”. Per al secretari general de la Federació de Serveis de CCOO és clau no quedar marginats de la possibilitat d’influir: “Si CCOO no intenta influir en aquest escenari, i es queda en la simple oposició, i t’ho dic francament, crec que és una irresponsabilitat”. Des d’aquesta preocupació insisteix en el risc de quedar fora de l’acord, perquè “si no hi estàs no generes obligacions mútues, i ens passarà exactament el mateix: la nostra gent anirà a treballar i no tindrem possibilitat d’intervenció ni amb l’Ajuntament, ni amb la Generalitat i, en moltes ocasions, ni amb les mateixes patronals”. En aquest cas, considera que l’alternativa podria acabar sent una paradoxa. Per una banda, “si no formo part de l’acord, no tinc més eines d’intervenció sindical que el recurs al conflicte i a la vaga” i, per l’altra, “estaríem exigint que es compleixi un acord que no hem signat”.

Igualment, troba que la introducció de les clàusules socials ha acotat part de les aspiracions empresarials i permet l’establiment de mecanismes de seguiment que en el context espanyol són excepcionals: “és el primer acord d’aquest tipus que es realitza a Espanya, on reflecteix que la decisió política d’obertura s’acompanya de clàusules socials consensuades amb els agents socials”. I té expectatives que efectivament es pugui generar ocupació, especialment entre gent jove, i millorar les condicions laborals.

En canvi, la **Isabel Flores**, treballadora en una de les grans empreses de venda de roba al centre de Barcelona i delegada sindical de CCOO, manifesta clarament la seva frustració, perquè ella es declara “totalment contrària a aquest acord”. Arguments no li falten, com exposa: “Ha estat traumàtic, perquè al final tens la sensació que és un sector en el qual hem anat a pitjor, cada vegada s’ha precaritzat més, ens han anat colant més festius, més horaris, i al final tenim la sensació que això s’està convertint més en una activitat d’hostaleria que de comerç. Cada vegada més precaris”.

Tot i la seva oposició a avalar l’acord, “com moltes altres persones al sector”, el seu sindicat finalment es va adherir i això implica que **ara la prioritat és que efectivament les seves clàusules es respectin**: “El que ens toca ara en el pla sindical és intentar que aquest acord es compleixi, que sigui el menys impactant possible de cara al treballador, i que, si han de treballar en diumenges, millor que sigui un només, abans que dos, i que a la gent se li compensi econòmicament”.

De fet, **el seu compliment desperta molts dubtes**. “Hi ha empreses a les quals els importa tres pitos el que s’ha signat i estan implantant el que elles volen. Però això ja sabíem que anava a passar. Tampoc ens sorprendrem que hi hagi empreses que apliquin només allò que volen”, argumenta la Isabel. En aquest cas, a més, hi ha un agreujant del que ella mateixa alerta, perquè “és un document que no està en el BOE, ni al DOGC, amb

**6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT**

la qual cosa moltes empreses et diuen que perquè han de fer cas d'una cosa que només està en un butlletí d'un ajuntament, que no té en un rang superior”.

De fet, ni dues setmanes després de l'entrada en vigència de l'acord, UGT va denunciar públicament a través d'**Òscar López**, secretari general de la Federació de Serveis, Mobilitat i Consum (FESMC) de la **UGT**, el seu [incompliment a empreses com Zara, Massimo Dutti, Caprabo-Eroski de l'Illa, Uniqlo, Party Fiesta, Humana i Celio](#).

Per altra banda, treballadores descontentes amb l'acord i decebudes amb l'actuació dels sindicats majoritaris, van decidir crear una plataforma per mobilitzar-se en contra, **Stop Diumenges i Festius**, la qual agrupa a persones que treballen en diversos comerços del centre, sobretot de grans empreses. Una de les seves integrants, que s'estima més no ser identificada en aquest reportatge, dependent a una botiga de roba d'una gran multinacional, narra com van començar: “En el moment que vam saber que s'havia signat l'acord entre la patronal, l'Ajuntament i la UGT, vam tractar d'informar-nos per veure si CCOO ens donava suport, però no vam tenir èxit. Vam preguntar a les nostres delegades si hi hauria algun moviment des de CCOO i ens van dir que no, i que a més s'adherien al pacte, per a suposadament supervisar que l'acord es complís”. Això, en aquest cas concret, va implicar una forta decepció, “em vaig sentir abandonada per CCOO i UGT, perquè se suposa que estan mirant pel bé del treballador, però ens han demostrat el contrari”.

En aquest context, van decidir organitzar-se pel seu compte, “com vam veure que no teníem resposta de ningú, amb algunes companyes ens vam posar a esbrinar com es



Font: Carla Izcara.

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT

feia una manifestació i vam començar a moure'ns. Vam demanar permisos i vam muntar una primera mobilització el 22 d'abril". Després van crear un perfil propi de la plataforma Stop Diumenges i Festius a [Twitter](#), [Instagram](#) i [Facebook](#), i van iniciar una recollida de signatures a [Change.org](#), i "a poc a poc hem aconseguit més de cinc mil", explica. Preveuen presentar-les a l'Ajuntament en una reunió sol·licitada ja a la seva alcaldessa, **Ada Colau**. La segona manifestació, convocada el 3 de juny, va tenir molta més participació, "i seguirem, no pararem", assegura.

Per la seva banda, la **CGT** també s'ha mostrat contrària a la nova normativa. Per a **l'Héctor Rustaraza**, delegat d'aquest sindicat en el sector de comerç, "qualsevol acord que impliqui obrir més festius o diumenges el valorem negativament". I afegeix que "els dies lliures són perquè els treballadors els descansin i, per tant, estem en contra de mesures que limiti encara més els drets dels treballadors o que augmenti la precarització laboral".

TEMES QUE PREOCUPEN LABORALMENT

Un dels aspectes més qüestionat des d'una perspectiva laboral ha estat la **clàusula de voluntarietat**. Més enllà del seu compliment o no per part de les empreses, que ja genera desconfiança, diverses persones consultades que treballen al sector posen en dubte que pugui ser gaire efectiva. Això es deu al fet que, a la majoria de grans empreses del centre, molts contractes ja contemplaven treballar de dilluns a diumenge i, per tant, **aquesta voluntarietat només es tindria en compte en el cas d'aquelles persones que en el seu contracte no estiguessin inclosos els diumenges**. Així ho denuncia la representant d'Stop Diumenges i Festius: "hi ha moltes botigues en les quals hi ha una gran quantitat de contractes que són de dilluns a diumenge i, que, per tant,

Hi ha moltes botigues en les quals hi ha una gran quantitat de contractes que són de dilluns a diumenge.

estan obligats a venir. I això implica que tampoc es cobrarà més per treballar en diumenge, perquè ja està contemplat dins del contracte". Això mateix assegura al seu torn la Isabel Flores: comporta que "hauran de treballar sí o sí, i al damunt no cobraran més diners per fer-ho en diumenge".

Aquest és el cas, per exemple, de **l'Héctor Rustaraza**, delegat sindical de la CGT. Tot i que el seu contracte és de dilluns a diumenge, fins ara eren molt pocs els dies a l'any que havia de treballar, "contemplàvem que algun dia de Nadal o algun festiu puntual treballaríem". Però les condicions han canviat, argumenta, "ja no estem parlant de vuit o nou festius a l'any laborables. Ara, en ampliar el número de festius d'obertura, la quantitat d'aquests dies que s'han de treballar són molt més".

Aquesta situació s'explica, en part, pel fet que al sector comercial hi ha diversos convenis col·lectius d'aplicació, com el del tèxtil o el de grans magatzems, amb diverses situacions i, a més, dins d'una mateixa empresa, segons el moment de contractació, pot ser que persones que compleixen una mateixa funció tinguin condicions contractuals molt diferents. Això explica el temor de moltes treballadores i treballadors, perquè

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT**el problema no és si hi ha capacitat o no per fer complir la clàusula de voluntarietat, és que per a molta gent ni tan sols aplica.**

De la mateixa manera, es posa en dubte que l'acord pugui generar de forma significativa més **contractació**. “Per l'experiència que tenim – conta la Isabel Flores–, l'ampliació que es va fer a diumenges i dies festius no va afavorir més contractació, just per cobrir vacances i ja està. No va haver-hi una contractació explícita per als diumenges d'obertura. Per això, d'entrada, fe no li tinc”. En aquesta línia, des del moviment veïnal hi ha els mateixos dubtes. L'**Elisenda Coll**, de l'Associació de Veïns i Veïnes del Barri Gòtic, creu que “les grans superfícies no ampliaran el seu personal”. En Pere Mariné, de la FAVB, tot i assegurar que l'acord s'haurà de valorar amb el temps, comparteix el temor que “no servirà per crear gaires llocs nous de treball”. Mariné a més afegeix que “els que treballen en aquests moments no veuran més dignificat el seu lloc de treball, sinó que patiran més pressions”.

Així mateix, hi ha també la inquietud que dificulti encara més la **conciliació entre la vida laboral i la personal**. Per a la representant de la plataforma Stop Diumenges i Festius, amb dues criatures petites, la situació és preocupant: “Jo treballo de dilluns a dissabte, i ara imagina't que hagi de treballar un diumenge i a canvi em donin un dia de festa entre setmana. Què faig jo si els meus fills estan a l'escola?”. Per la seva part, la Isabel Flores reafirma aquesta mateixa preocupació: “És curiós que hàgim dit que estem a favor de la conciliació, i hem fet campanyes a favor de la conciliació, i que ara estiguem en un acord en el qual la conciliació brilli per la seva absència. Perquè al final la conciliació ens l'estem saltant a la torera”.

De fons, el que més inquieta a les treballadores i treballadors del sector és que aquest acord no sigui més que un primer pas d'una desregulació total, com explica la representant de la plataforma Stop Diumenges i Festius: “Si hi ha venda i els va bé, sabem que això acabarà com a Madrid, que obren tot l'any. Igual van començar amb uns mesos i ja després van obrir tot l'any. Cal aturar-ho”.

FRE D'EMERGÈNCIA DAVANT LA TURISTIFICACIÓ

La reforma de la normativa d'horaris comercials a Barcelona és una mala notícia. Aprofundeix en una dinàmica de reactivació turística que reforça la turistificació de la ciutat, i que cada cop ens fa més vulnerables davant les múltiples incerteses (sanitàries, climàtiques, energètiques o geopolítiques) que viu aquesta activitat. A més, reforça la congestió i massificació de zones molt turistificades on la vida quotidiana s'està fent cada cop més complicada. La mesura tampoc contribueix a millorar les condicions del petit comerç de proximitat, que viu en estat d'alerta per si les condicions de l'obertura s'arriben a ampliar.

La ciutat es modela i modifica progressivament al ritme, demandes i interessos de grans grups de pressió econòmics.

La ciutat es modela i modifica progressivament al ritme, demandes i interessos de grans grups de pressió econòmics, que han trobat en **Jaume Collboni**, primer tinent d'alcaldia a l'Ajuntament de Barcelona,

6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT

la veu que està donant forma a les seves demandes. Per tant, **els canvis en les possibilitats o no que el comerç pugui obrir diumenges i festius no és un fet anecdòtic, ni afecta només a les plantilles d'aquestes empreses, configura l'espai on vivim i que, en aquest cas, agreuja la seva turistificació.** És una de les moltes mesures que, pas a pas, fan que perdem la ciutat en benefici de les grans empreses.

Es turistifica i es fa amb un **model laboral basat en la precarització** dels seus treballadors i treballadores. Si en el sector ja es vivien males condicions laborals en diversos àmbits, ara se li afegeix que en les activitats comercials d'una part de Barcelona s'incrementarà el nombre de diumenges i festius que s'haurà de treballar. Les persones del sector expressen temor i indignació davant el risc que se'ls incrementi la càrrega de feina, pateixin més fatiga per les dificultats de descansar i es dificultin les possibilitats de conciliació de la vida laboral i personal. La reforma no fa sinó donar més eines a l'empresariat per flexibilitzar la força de treball, per tal de poder-la fer servir quan li faci més falta, en funció de les oscil·lacions de la demanda.

La posició dels sindicats majoritaris ha estat intentar reduir l'impacte de la reforma, limitant el seu abast i pactant clàusules socials per tal d'afavorir l'increment de la contractació, reduir els seus impactes més negatius i poder-ne fer un seguiment. Aspiren a convertir el nou acord en un àmbit d'intervenció sindical en un context en el qual, probablement és cert, s'anava a aplicar, estiguessin o no d'acord els sindicats. El problema és que la capacitat de control i incidència és en realitat molt limitada, i més davant una patronal acostumada a l'incompliment de convenis i a forçar la legalitat. La mateixa UGT denunciava ni tan sols dues setmanes després de l'aplicació de la nova normativa el seu incompliment per part de diverses empreses. Les expectatives de creació de nova ocupació és molt limitada i només el temps, i Barcelona Activa, dirà, si pot i té accés a la informació, quin impacte ha tingut. Per altra banda, l'efectivitat de les clàusules socials pactades queda també molt en entredit per la pròpia realitat del sector, quan molts treballadors i treballadores ja tenen contemplat en els seus contractes la disponibilitat per treballar de dilluns a diumenge. Sobre la negativa a un acord plana també el risc d'una pressió encara major de les grans empreses i que duguin qualsevol mena de restricció als tribunals. Però continuarem acceptant un xantatge que precaritza dia a dia la vida i el treball d'una part de la població?

Acceptar la reforma d'horaris comercials i no convertir-la en un marc d'impugnació a un model de ciutat i de treball basat en una turistificació cada cop més intensa té el risc de donar per feta aquesta configuració, que s'imposa al dictat de les demandes de les grans empreses. Si la contrapartida a la marca Barcelona és un treball sense drets, millor escoltem i fem cas dels crits indignats de les treballadores que diuen: **“Stop diumenges i festius”**.

INCOMPLIMENTS I POCS RESULTATS

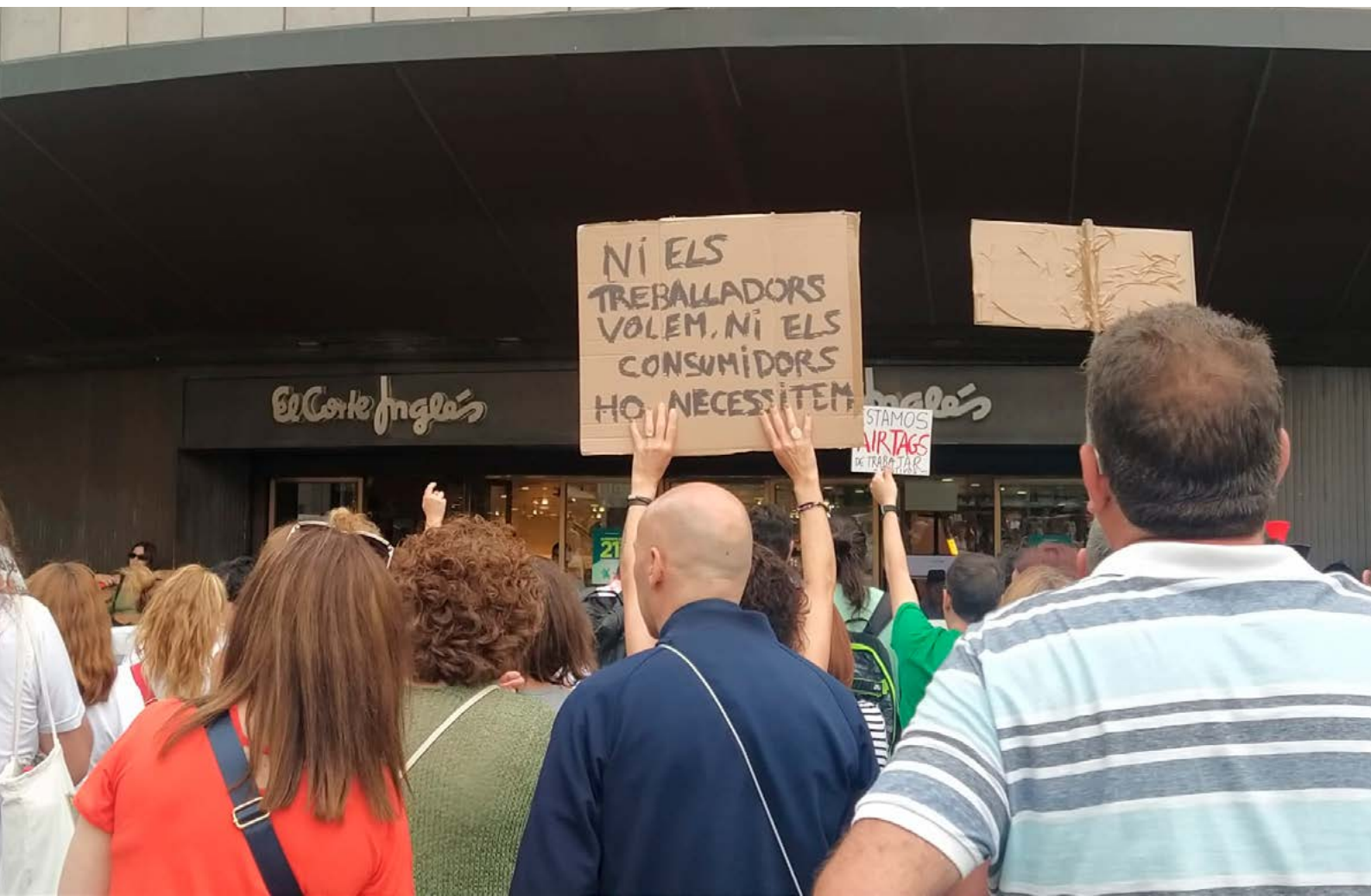
Després d'uns mesos de l'aplicació dels nous horaris comercials, hi ha hagut nombroses denúncies d'incompliments de l'acord i ja a finals d'agost de 2022 l'UGT, signant de

**6.
STOP DIUMENGES
I FESTIUS:
EL COMERÇ
CADA COP MÉS
TURISTIFICAT**

l'acord, [convocava una manifestació](#) atès que no s'estava complint aquest Acord Social. Així mateix, el sindicat anuncià que podria desviar-se de l'acord, segons informa [un mitjà de comunicació](#), encara que restava a l'espera davant d'una proposta de l'Ajuntament de Barcelona sobre una eina jurídica que garantzi el compliment de les condicions pactades.

Algunes de les crítiques a l'Acord fan referència a la creació de nous llocs de feina. La Isabel Flores, treballadora d'una botiga, afirma que el personal eventual que es va perdre no ha tornat i que solament "han aparegut quatre contractes de manera molt puntual", i que, per tant, aquestes obertures han repercutit sobretot en més feina per a les plantilles actuals. D'altra banda, destaca que l'increment de la venda en línia i les perspectives que té el sector en aquest sentit, no fa augurar un futur molt esperançador. Per a la Isabel, el creixement de la venda en línia suposa "més mecanització i menys botigues i, per tant, menys personal". Així mateix, s'ha comprovat que l'ampliació dels horaris comercials, si més no durant l'estiu, només ha beneficiat a les grans empreses i centres comercials.

Font: Carla Izcara.



7.

BARCELONA BUS TURÍSTIC EN VAGA: MALESTAR ACUMULAT

La plantilla del servei d'informació del Barcelona Bus Turístic va anar a la vaga els dies 28, 29 i 30 de desembre de 2021, a conseqüència de la gestió dels ERTO que ha fet l'empresa Magma Cultura, subcontractada per Barcelona Turisme, que consideraven incorrecte. Què hi havia en joc en aquest conflicte laboral? Quins eren els greuges laborals acumulats per la seva plantilla?

La plantilla del servei d'informació del **Barcelona Bus Turístic**, formada a finals de desembre de 2021 per vuitanta-quatre persones (entre personal d'informació, coordinació i informàtica), va decidir per unanimitat en assemblea convocar vaga els dies 28, 29 i 30 de desembre de 2021, [anunciada dies enrere](#), en disconformitat amb la mala gestió dels ERTO que va fer l'empresa **Magma Cultura**, subcontractada per **Barcelona Turisme**. Van resultar infructuosos els intents de mediació duts a terme per la Conselleria de Treball de la Generalitat de Catalunya de divendres 24 de desembre i dilluns 27 de l'any passat.

El **Barcelona Bus Turístic** va ser creat l'any 1987 per iniciativa del Patronat Municipal de Turisme, antecedent de l'actual consorci Turisme Barcelona, i l'empresa Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). Amb aquest acord, TMB aportava la flota d'autobusos, conductors, personal de manteniment, gestió operativa i màrqueting. El servei va quedar integrat a la seva estructura laboral i va funcionar des del principi com una línia d'autobús més. Això va implicar que el seu personal no estigués contractat específicament per al Barcelona Bus Turístic, sinó que se'ls assignava com a qualsevol altra línia, amb les mateixes condicions laborals, regulades per un conveni col·lectiu propi. Per la seva part, **Turisme Barcelona**, consorci integrat per l'Ajuntament de Barcelona, la Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona i la Fundació Barcelona Promoció, es va fer càrrec dels informadors o guies a bord, el personal de venda a les parades i el dedicat a la promoció. Fins a l'any 2000 Turisme Barcelona va contractar directament el seu personal al Bus Turístic, però des d'aleshores l'ha externalitzat. Per mitjà de successius concursos, diferents empreses s'han fet càrrec de la seva gestió, que actualment és assumida per Magma Cultura.

7.
BARCELONA BUS
TURÍSTIC EN
VAGA: MALESTAR
ACUMULAT

MALESTAR ACUMULAT

Des d'aleshores, **els problemes laborals i la situació de precarietat del personal subcontractat del Barcelona Bus Turístic s'han repetit de manera constant.**

Així, és freqüent que els guies a bord no estiguin contractats a jornada completa, sinó a temps parcial amb el 35%, el 45%, el 64%, el 80% o el 90% de la jornada, segons els casos. L'empresa addueix que com el servei només funciona de dia el seu horari és més reduït que les altres línies d'autobús i se li dificulta poder organitzar dos torns de 8 hores. Gràcies a la combinació entre jornades a temps parcial i hores complementàries, pot ajustar les hores de treball als moments que més ho requereix, i no haver de pagar hores extres o tenir més personal contractat. Però per als treballadors i treballadores això suposa que la seva jornada laboral varii permanentment en funció de les oscil·lacions a la demanda prevista per l'empresa. A aquestes variacions s'hi afegeix tenir una distribució irregular dels horaris de la jornada de treball, amb les dificultats de conciliació que això comporta.

A més d'aquesta situació, hi ha hagut altres problemes que han aparegut amb freqüència, i que no sempre han estat resolts de manera plenament satisfactòria, cosa que ha provocat que **el malestar s'acumelés a bona part de la plantilla al llarg dels anys.** Són qüestions com la forta incidència de les formes d'organitzar el treball a la seva salut, i en particular per les condicions ergonòmiques dels autobusos, haver d'estar a peu de carrer, l'estrès tèrmic i els accidents. També l'elevada incidència de factors de risc psicosocial, a causa de situacions de tensió i conflicte amb passatgers, empresa i l'entorn, que dificulten el dia a dia. O ritmes laborals molt intensos en



Font: Ernest Cañada.

7.
BARCELONA BUS
TURÍSTIC EN
VAGA: MALESTAR
ACUMULAT

temporada alta, que els impedeix disposar de temps per descansar o fins i tot anar al lavabo (Cañada, Julià i Benach, 2019).

A causa de la pandèmia de la **COVID-19** i la caiguda del turisme internacional, la demanda del servei del Barcelona Bus Turístic va decaure. En conseqüència, la seva plantilla va entrar als ERTO. Però la seva gestió va estar plena d'irregularitats, segons va denunciar el Comitè d'Empresa, fins al punt que van acabar indignant el seu personal i va arribar a una situació límit.

IRREGULARITATS EN LA GESTIÓ DELS ERTO

El motiu principal de la vaga tenia a veure amb el malestar de la plantilla per **la forma com s'han gestionat els ERTO**, que de fet va funcionar com un mecanisme de **flexibilitat interna** per part de l'empresa. Això va afectar fonamentalment els treballadors amb contracte fix discontinu, segons explicava en **Javier Rodríguez**, informàtic i president del Comitè d'Empresa per la **CGT**: “van estar fent un nombre d'hores superior al que marcava el percentatge pel qual estaven activats i que s'havia comunicat al SEPE”.

Per la **Pili Romero**, informadora i coordinadora del servei *Christmas Lights*, i secretària del Comitè d'Empresa per **CCOO**, aquesta situació d'inconformitat entre el personal es debia al “fals ERTO, per dir-ho d'alguna manera, que estàvem vivint”. Al principi de la pandèmia i durant els mesos més durs del confinament el servei es va veure molt afectat, “però al cap d'un temps les coses s'han anat normalitzant, malgrat les onades que hi ha hagut”, declara Pili.

“Els al·legaven que el servei estava al 45% del que era habitual en aquell període, per la caiguda del passatge”, apuntava en Javier Rodríguez. “Però el problema és que durant aquells mesos de l'activació del servei es van cometre irregularitats”, assegurava ell mateix. Al document de convocatòria de vaga es detallava que l'empresa havia estat ampliant “jornades en contracte a treballadors a temps parcial; es feia treballar entre setmana a treballadors amb contracte de cap de setmana; es pagaven hores

complementàries a aquells treballadors amb contracte fix-discontinuu així com als que tenien contracte indefinit a temps parcial i es donava carta de naturalesa a la generació d'hores extraordinàries de treballadors a temps complet que es blanquejaven mitjançant la generació de dies de descans”.

L'empresa que gestiona el servei del Bus Turístic es beneficiava de les bonificacions de l'Estat, mentre que la plantilla estava vivint una situació molt complicada.

Segons els membres del Comitè d'Empresa, l'empresa que gestiona el servei del Bus Turístic es beneficiava de les bonificacions de l'Estat, mentre que la plantilla estava vivint una situació molt complicada. “El

volum de feina era superior al que ens hauria d'haver tocat”, denunciava la Pili. “Teníem la jornada reduïda per l'ERTO parcial i ens posaven a fer feina amb un horari normal. Quan mirava cada hora que havia treballat a l'octubre de 2021, no es corresponia amb la jornada que tenia declarada davant del SEPE”, continuava la secretària del Comitè

7.
BARCELONA BUS
TURÍSTIC EN
VAGA: MALESTAR
ACUMULAT

d'Empresa. “Quan vaig preguntar a l'empresa què era el que estava passant la resposta va ser que mentre quadrés amb el balanç d'hores que es comuniquen trimestralment no hi havia cap problema. Però hi havia mesos que anàvem sobrecarregats de feina i cobràvem una misèria. No ens pagaven les hores que fèiem de més. Et diuen que ja faran un balanç d'hores del que hauríem de treballar durant tres mesos, i si finalment havies treballat més després et donaven menys hores, i així funcionàvem”, conclouia la Pili.

Aquestes hores fetes de més “haurien de considerar-se com a hores extraordinàries i no com a hores complementàries, com deia l'empresa”, assegurava el president del Comitè d'Empresa, Javier Rodríguez. Encara que durant el procés de mediació, segons el mateix Rodríguez, l'empresa va indicar que les hores pendents les pagarien al desembre de 2021, cosa que en aquell moment encara no havia passat, “nosaltres ho enteníem com una forma de blanquejar la situació anòmla que van cometre”.

MÉS INCERTESA

Un altre dels problemes denunciats pel Comitè d'Empresa va ser el fet que **al contracte dels treballadors fixos discontinus s'indiqués que havien de ser cridats a treballar entre els mesos de març a novembre de cada any**. Però aquest 2021, segons explicava en Javier Rodríguez, “per no enganxar-se els dits i haver d'introduir-los



Font: Ernest Cañada.

7.
BARCELONA BUS
TURÍSTIC EN
VAGA: MALESTAR
ACUMULAT

a l'ERTO, i pagar, per tant, a la Seguretat Social el cost laboral d'aquests treballadors, se'ns va indicar que en lloc de trucar-nos al març ho farien l'1 de juliol, i només fins al 30 de setembre”.

Tot i que l'empresa, sense respectar el torn d'activació segons l'antiguitat, com havia acordat amb el Comitè d'Empresa, “es va reservar la possibilitat d'activar-los en qualsevol moment si tenia la necessitat, per Setmana Santa o en un moment que hi hagi més demanda”, continua Javier. Aquesta modificació dels períodes de treball va agreujar la incertesa i la precarietat d'aquests treballadors i treballadores, perquè “havien d'estar pendents durant mig any, perquè l'empresa no els garantia allò que indicava el seu contracte”.

MEDIACIÓ FALLIDA

En vista d'aquella situació, el 19 de desembre del 2021 el Comitè d'Empresa va anunciar la **convocatòria de vaga** en què es demanava fonamentalment la **retirada de l'ERTO vigent a l'empresa des de l'1 d'agost del 2020**, doncs “la càrrega de treball a l'empresa era suficient per treure els treballadors que prestaven servei en una temporada baixa equivalent del servei del Barcelona Bus Turístic”, segons es podia llegir a l'escrit que van dirigir a l'empresa. A més, hi havia una llarga llista de reclamacions a conseqüència de les irregularitats, incompliments i mala gestió detectats pel Comitè d'Empresa, a la qual cosa s'afegia la **poca transparència i diligència a compartir la informació requerida per la representació dels treballadors i treballadores**. “És que ens assabentem a toro passat de les coses que vam demanar”, assegurava la Pili Romero. I continuava: “Per exemple, quan sol·licitàvem els censos per saber quanta gent està actualment treballant sota l'ERTO, podien passar tres mesos i no tenir els censos actualitzats, de manera que no sabíem qui estava treballant a casa, perquè l'empresa jugava a activar i desactivar els treballadors al seu gust. Hi havia una part de la plantilla que era fixa discontinua i estaven jugant amb ella, els activaven i desactivaven constantment i estaven en una mena de limbe permanent”.

Per la seva part, **Barcelona Turisme** no va prendre la iniciativa, més enllà d'informar-se dels motius de la convocatòria de vaga, i va delegar a l'empresa subcontractada la resolució del conflicte. Tampoc va consultar el comitè d'empresa, “és que a nosaltres no ens van preguntar absolutament res”, assegurava Pili Romero.

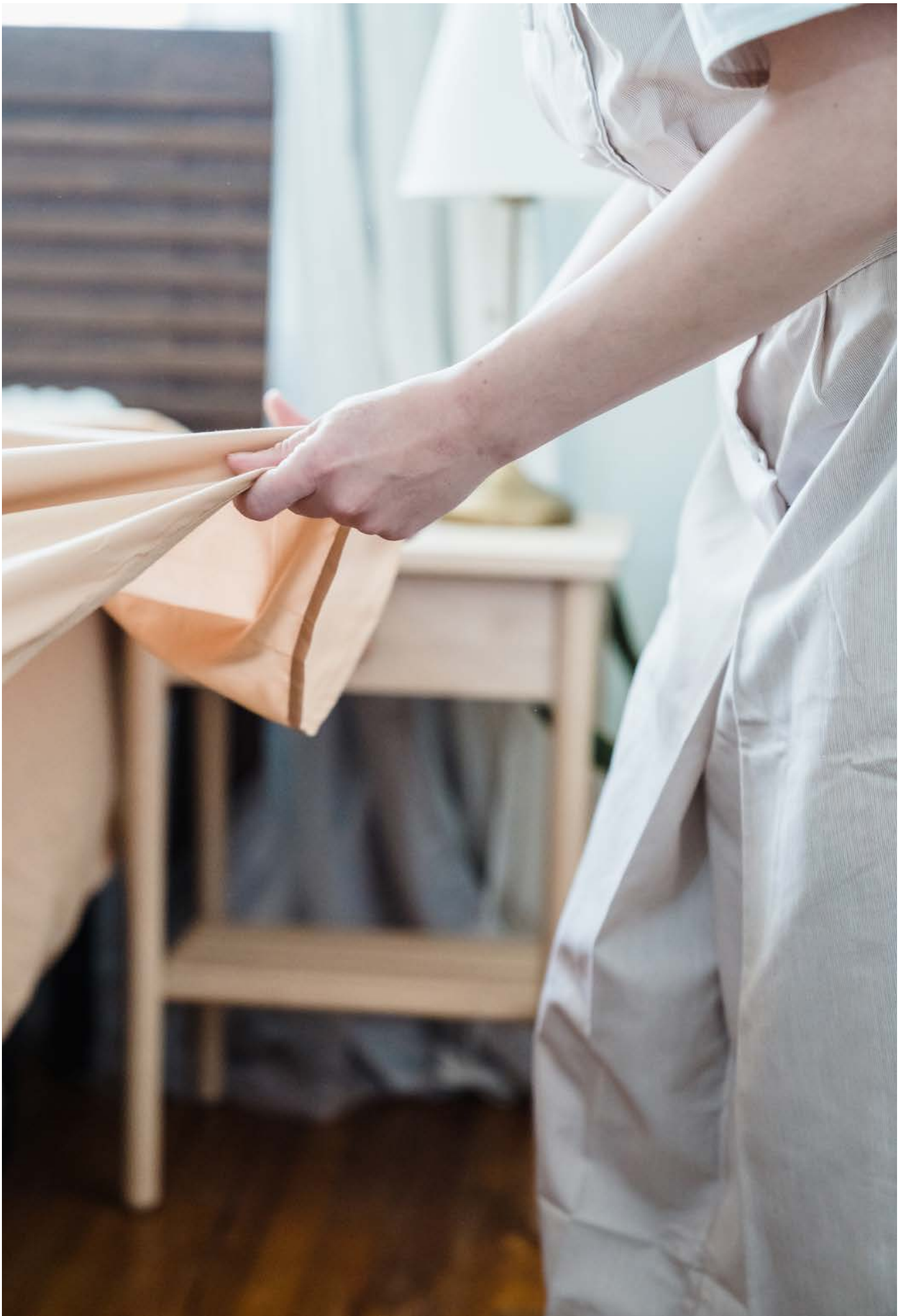
Després de l'anunci de la convocatòria de vaga, hi va haver dues reunions de mediació entre la representació de l'empresa i la dels treballadors a la Conselleria de Treball els dies 24 i 27 de desembre. Tot i això, els resultats d'aquesta mediació no van ser positius, segons explica **Javier Rodríguez** en declaracions a **Alba Sud** poc després de sortir de la segona trobada: “aquell dia es va desdir pràcticament de tot el van comprometre el divendres anterior. Van descartar treure la plantilla de l'ERTO i pràcticament només van oferir allò que en realitat haurien d'haver fet legalment i amb una bona gestió. No entenien que això només es podia resoldre amb una negociació sincera”.

7.
BARCELONA BUS
TURÍSTIC EN
VAGA: MALESTAR
ACUMULAT

Per aquest motiu, el dilluns 27 de desembre de 2021 a la tarda, la plantilla reunida en assemblea va aprovar per majoria absoluta, amb una sola abstenció, convocar vaga per als dies 28, 29 i 30, perquè “el que sentiem era que havia estat una presa de pèl, que ens havien menyspreat”, assegurava en Rodríguez. I és per això que els treballadors i treballadores del Barcelona Bus Turístic, acompanyats dels conductors dels autobusos que van acordar solidaritzar-se amb els seus companys, van decidir fer el pas i convocar una vaga de tres dies per posar fi al que consideraven una gestió ineficaç i irregular dels ERTO que els va afectar greument.

Font: Ernest Cañada.





REFERÈNCIES

- Abellan, Núria, Izcara, Carla, López, Alejandra, Salvador, Marta (2021). *Desigualtats de gènere en el mercat laboral turístic*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contrast, 14.
- Baum, Tom (1993). Human resource issues in tourism: an introduction. En T. Baum (ed.). *Human Resource Issues in International Tourism* (pp. 3-21). Oxford: Butterworth Heinemann.
- Briguglio, Bianca (2022). *Cozinha é lugar de mulher? A divisão sexual do trabalho em cozinhas profissionais*. Marília: Editora Lutas Anticapital.
- Cañada, E. (2019a). Trabajo turístico y precariedad. A Ernest Cañada i Ivan Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada, Ernest (2019b). El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de Turisme*, 62, 67-84.
- Cañada, Ernest, Julià, Mireia i Benach, Joan (2019). *Situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona. Revisió, anàlisi i propostes d'un estudi exploratori*. Barcelona: GREDS-EMCONET /UPF – Barcelona Activa.
- Cañada, Ernest i Izcara, Carla (2021). *Vivienda turística y precariedad laboral: la invisibilidad del Trabajo tradicional*. A J. Sequera (coord.). *Sé lo que hicisteis el último verano. La transformación del turismo urbano antes, en y durante la pandemia* (pp. 147-170). Manresa: Bellaterra Edicions.
- Cocola-Gant, Agustín, Gago, Ana, i Jover, Jaime (2020). Tourism, gentrification and neighbourhood change: an analytical framework. Reflections from Southern European cities. A J. Oskam (Ed). *The Overtourism Debate. NIMBY, Nuisance, Commodification* (pp. 121-135). Bingley: Emerald.
- Fletcher, Robert (2011). Sustaining Tourism, Sustaining Capitalism? The Tourism Industry's Role in Global Capitalist Expansion. *Tourism Geographies*, 13, 443-461.
- Gil, Javier (2018). Las múltiples formas de trabajo en las economías colaborativas y su regulación: el caso de «Airbnb». A A. Todolí i M. Hernández-Bejarano (dir.). *Economía Colaborativa y Derecho del Trabajo*. 359-384 pp. Madrid: Aranzadi.
- Hochschild, Arie Russell (2003[1983]). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Moreno, Daniela i Cañada, Ernest (2018). *Dimensions de gènere en el treball turístic*. Barcelona: Alba Sud Editorial, Informes en Contrast, núm. 4.
- Sequera, Jorge (2020). *Gentrificación. Capitalismo 'cool', turismo y control del espacio urbano*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Serrano, Laura, Sianes, Antonio, i Ariza-Montes, Antonio (2020). Understanding the implementation of Airbnb in urban contexts: Towards a categorization of european cities. *Land*, 9(12), 522. <https://doi.org/10.3390/land9120522>.

Una publicació de

ALBA SUD 
investigació i comunicació per al desenvolupament

www.albasud.org

Amb el suport de



 Finançat amb
impost turístic

ISBN: 978-84-09-46742-6

