

Reseña

De

Publicaciones

LOS NUEVOS BRACEROS DEL OCIO

Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico

Juana A. Norrild
Buenos Aires - Argentina

Mari Luz Castellanos Ortega y Andrés Pedreño Cánovas. Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico. Miño y Dávila Editores (www.minoydávila.com.ar) ISBN 978-84-95294-89-0; 2006:392 pp. (Tablas, cuadros).

Este libro recoge los resultados de la investigación realizada en el marco del proyecto "El Trabajo Invisible en España" (TRABIN), dirigido por el profesor Juan José Castillo, durante el período 2001-2004. En el mismo se abordan desde una perspectiva sociológica las relaciones del trabajo en el sector turístico.

Cuenta con un primer capítulo en el que se plantea el marco teórico y las hipótesis de la investigación. A continuación el texto se divide en dos partes; la primera dedicada al Complejo La Manga Club en Murcia, perteneciente a la empresa Inmogolf-Hyatt; y la segunda parte dedicada a Benidorm, en Alicante. Si bien es un libro localista por trabajar con estudios de caso españoles, las experiencias bien pueden ser aplicadas a otras partes del mundo.

La Manga Club

(...) podemos entender estos espacios turísticos vallados y controlados por guardias de seguridad, que ofrecen a un público selecto y distintivo la recreación de una comunidad unida por ideales de ecología, tranquilidad, salud, etc. como una de esas utopías privadas que proliferan en los territorios del capitalismo avanzado (pp.65)

Los autores plantean que estos complejos son excluyentes y esta premisa les permite reflexionar acerca de los modos de vinculación de los trabajos que se plantean allí. De esta manera diferencian un espacio laboral interior y otro exterior.

En el tercer capítulo se realiza un análisis del discurso que Inmogolf dirige a sus trabajadores a través del boletín *En Compañía*. Podría decirse que las palabras clave de este análisis son participación, paternalismo e ilusión.

(...) en estas páginas (las del boletín En Compañía) se le otorga la misma significación a un jefe de departamento que a un almacenista, se les sitúa al mismo nivel de importancia negando, aparentemente, la diferencia jerárquica. Esta negación simbólica contribuye a imbuir la mente de los lectores de una idea desarrollada por la literatura de gestión empresarial desde los años noventa: la participación (pp. 76).

Los trabajadores de La Manga Club son imbuidos a sentirse parte de una gran familia trabajando para la familia de sus clientes. Luego se muestra la crisis de la identidad obrera planteando una primera fase (1972-1992) con los conflictos de representación y una segunda fase (1992-2002) con la reestructuración de la empresa y los cambios en las relaciones laborales.

Para estudiar las transformaciones laborales se aborda la cuestión del trabajo polivalente e inmaterial, tomando como caso de estudio el conjunto de habilidades y saberes desplegados por una hoster del restaurante del hotel Hyatt. Además se analiza a los trabajadores globales que se mueven entre los diferentes establecimientos de la cadena hotelera que gestiona Hyatt en diferentes partes del mundo, mostrando paradigmáticamente que la transformación del trabajo hacia tareas crecientemente inmateriales permite su imbricación global y la circulación de los empleados por un espacio laboral globalizado.

También se abordan dos segmentos periféricos del mercado de trabajo definido por Inmogolf-Hyatt, los trabajadores eventuales y el trabajo aportado por las empresas de trabajo temporal.

Ambos casos muestran que alrededor del núcleo de trabajadores estables y bien remunerados de la plantilla de Inmogolf-Hyatt existe un mercado de trabajo secundario crecientemente degradado, en el cual se localiza un segmento periférico gestionado por formas de vinculación altamente flexibles: contratos eventuales, contratos a través de empresas de trabajo temporal, y subcontratos. (pp.141)

Seguidamente le toca el turno de ponerse en la mira al salario. Se plantea el problema de la medición del valor-trabajo y la desprofesionalización del trabajo.

Nuestro caso de estudio nos proporciona un excelente ejemplo de cómo el salario cada vez se determina menos desde factores que tienen que ver con el puesto de trabajo y, por el contrario, se vuelve determinante el contexto socioterritorial en que se desenvuelve la actividad

de una empresa. Este cambio en la forma de medición del salario es un elemento más del conjunto de transformaciones que conlleva el movimiento de desprofesionalización del trabajo. Mostraremos que la relación salarial en Inmogolf-Hyatt viene determinada por factores que se localizarían fundamentalmente fuera del perímetro de la empresa. (pp. 186)

Al conflicto de salarios bajos, regulados y horas extras que se tornan indispensables para hacer que el salario sea suficiente; los autores suman la conflictividad del casino. A través del estudio del trabajo en el casino vuelven sobre la desprofesionalización y la aparición de un nuevo trabajador al que se exigen nuevos requerimientos y competencias, y con el que se entablan nuevas formas de relación salarial, como por ejemplo la propina que se transforma en una parte del salario que ya no es pagado por el empleador sino por el cliente.

La primera parte finaliza con un capítulo dedicado al trabajo de la mujer, que en general se ubica en los rubros de venta, mantenimiento, alquiler y limpieza de las villas y apartamentos.

Es sobre las mujeres de la limpieza, situadas al final de la cadena de subcontratación, sobre las que recaen unas condiciones de trabajo y salario manifiestamente desvalorizadas, mientras que los ritmos de trabajo resultan acelerados. Así por un lado la empresa de limpieza quiere que las mujeres hagan el mayor número posible de apartamentos pero en el menor tiempo posible (...). (pp. 255)

Benidorm

Los autores plantean el modo de trabajo en Benidorm en relación con el modelo turístico allí existente.

Las prácticas de gestión de la mano de obra imperantes hoy en Benidorm se producen en el contexto de una creciente competencia entre lugares turísticos, dentro del marco de la diversificación de la oferta ligada a la eclosión de los gustos particularizados más propios de la era posmoderna (pp.267). Benidorm parece estar haciendo frente a la competencia en forma de nuevos destinos y modalidades turísticas a base de mantener precios bajos e intensificar la producción de ocio ligado al modelo tradicional de sol y playa (...) El mantenimiento de los precios bajos es posible gracias, entre otros factores, a las estrategias de uso y gestión de mano de obra en condiciones socialmente vulnerables, en categorías profesionales cuyos miembros han sido progresivamente despojados de sus tradiciones y saberes y expulsados de las mismas hasta llegar a una auténtica degradación del trabajo y sus condiciones (pp. 268).

En el capítulo 10 se hace referencia a una suerte de historia del centro turístico y su desarrollo. *La factoría de vacaciones de Benidorm está levantada sobre un modelo de gestión racional, y es un ejemplo paradigmático de factoría de ocio sobre la que concurre la acción organizativa de los tour-operadores. Su despegue como destino turístico coincidió en el tiempo*

con el desarrollo en nuestro país del proceso de industrialización fordista y la extensión del consumo de masas (pp. 284).

En el interior del modelo triunfante de modernización puesto en juego en Benidorm, con sus vicios de racionalidad, parecen mantenerse –ocultas– prácticas de explotación y gestión de la mano de obra que reproducen tradicionales situaciones de desprotección de determinados grupos sociales (pp. 297).

Luego se hace referencia a la industria hotelera y su reestructuración después de los noventa, así como a la industrialización de la cocina. Esto también ha llevado a la desprofesionalización del sector. En el rubro gastronomía, por ejemplo, la industrialización llevó a la desaparición del camarero ya que el sistema del auto servicio no los requiere. Otro sector desprotegido es el de las camareras de piso.

El capítulo 12 está dedicado a los trabajadores inmigrantes. El planteo deja bien claro que no ellos quienes precarizan el mercado laboral, sino que se insertan en un mercado ya. El siguiente y último capítulo presenta distintas entrevistas realizadas a diferentes trabajadores del sector, quienes dan una clara idea de la situación laboral en Benidorm.

Los autores finalizan la presentación de los resultados del estudio con unas breves conclusiones que pueden sintetizarse en el siguiente párrafo:

Las tendencias hacia la desprofesionalización, la intensificación del trabajo, la importancia concedida a la implicación emocional de los empleados, la inclusión de la mirada del cliente como medio de control del trabajo, los bajos salarios y, en general, la precarización de cada vez más estratos de los trabajadores de la hostelería, la subsunción de su tiempo de vida en la aceleración del tiempo de rotación del capital (por las largas jornadas laborales buscando horas extraordinarias, por ejemplo), las mujeres al final de la cadena de producción y el uso de categorías sociolaborales vulnerables, etc. aparecen de forma similar en las dos realidades estudiadas (pp. 379).

Es un trabajo claro en su estilo narrativo y novedoso en el abordaje de la temática. Plantea una problemática que no ha sido muy tratada en el ámbito del turismo y agrega un interesante cúmulo de perspectivas a la teoría del turismo. Es un libro recomendado para todos aquellos que se encuentren involucrados con el sector turístico, desde profesionales del campo de la investigación, como prestadores de servicios, docentes o estudiantes.

Quienes desean entrar en contacto con la autora de la reseña pueden dirigirse al Email: janorrild@telecentro.com.ar.

Solicitado el 3 de marzo de 2007

Recibido el 20 de marzo de 2007