

2021

INFORMES EN CONTRASTE

16 TURISMO RESPONSABLE

PRECARIEDAD LABORAL Y VIVIENDAS DE USO TURÍSTICO

Alertas para una reactivación pospandemia

ERNEST CAÑADA

CARLA IZCARA CONDE





INFORMES EN CONTRASTE
15

**Precariedad laboral y viviendas de uso turístico.
Alertas para una reactivación pospandemia.**

Ernest Cañada y Carla Izcara Conde

Alba Sud Editorial
Serie Informes en Contraste, núm. 16, 2021

Este informe ha sido realizado en el marco del proyecto «Treball turístic digne: una aposta de ciutat», desarrollado por Alba Sud con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona a través de la convocatoria de subvenciones para proyectos de Impulso socioeconómico del territorio para el año 2019 en la modalidad financiada con la tasa turística.



Del texto:
Ernest Cañada y Carla Izcara Conde



De esta edición:
Alba Sud Editorial
info@albasud.org
www.albasud.org

Coordinación editorial: Ernest Cañada e Ivan Murray
Diseño gráfico: Boixader & Go
Fotografía de portada: Maria Ziegler, Unsplash bajo licencia creative commons.

Barcelona, 2021
ISBN: 978-84-09-29836-5



Ernest Cañada

Investigador especializado en turismo responsable y trabajo decente. Coordinador de Alba Sud. Entre sus últimos trabajos destacan los libros, coeditados con Ivan Murray, [#TourismPostCOVID19. Turistificación confinada](#) (Alba Sud Editorial, 2021) y [Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo](#) (Barcelona, Icaria Editorial, 2019). Dentro de la colección **Informes en Contraste** que publica **Alba Sud Editorial** ha contribuido con los siguientes estudios: [Sesc Bertioga, donde el turismo social construye esperanza](#) (núm. 11, 2020); [Transformaciones en las relaciones de género en experiencias de turismo comunitario en Centroamérica](#) (núm. 7, 2019); [Conflictos por el agua en Guanacaste, Costa Rica: Respuestas comunitarias al desarrollo turístico](#) (núm. 6, 2019); [Dimensiones de género en el trabajo turístico](#) (en coautoría con Daniela Moreno, núm. 4, 2018); [Turismo en Centroamérica, nuevo escenario de conflicto social](#) (núm. 1, 2010).



Carla Izcara Conde

Graduada en Turismo por el CETT, centro adscrito a la Universidad de Barcelona. Actualmente trabaja como técnica de Alba Sud, donde sus investigaciones se enfocan en cómo repensar el turismo desde una perspectiva local y de género. Dentro de la colección **Informes en Contraste** publicada por **Alba Sud Editorial** es co-autora junto a Núria Abellan, Alejandra López y Marta Salvador del estudio [Desigualdades de género en el mercado laboral turístico](#) (núm. 14, 2021). Sus artículos en Alba Sud pueden seguirse en su blog [Turismos en clave local](#).



Fuente: Alban Martel, Unsplash bajo licencia creative commons.

ÍNDICE

pág. 5	1. Introducción
pág. 8	2. Estado de la cuestión
pág. 12	3. Objetivos y metodología
pág. 15	4. Estructura de la cadena de valor y trabajos asociados
pág. 16	4.1. Propiedad de las VUT
pág. 17	4.2. Comercialización de las VUT
pág. 20	4.3. Gestión de las VUT
pág. 26	5. Riesgo de mayor precarización laboral
pág. 26	5.1. Atención al cliente en plataformas de comercialización
pág. 30	5.2. Estudiantes en prácticas en empresas de gestión
pág. 37	5.3. “Checkers” en empresas de gestión
pág. 39	5.4. Trabajos subcontratados de limpieza y mantenimiento
pág. 49	6. Conclusiones
pág. 52	Referencias

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo en el turismo se ha caracterizado fundamentalmente por su precariedad. Esto obedece tanto a razones derivadas de la naturaleza del funcionamiento de la actividad turística (fuertes oscilaciones en la demanda, relativa fijación en el territorio, bajos costos de formación), como de los bajos niveles de organización sindical y de las transformaciones que se han producido en el sector, en especial desde la crisis global de 2008, con un creciente peso del capital financiero en los negocios turísticos y el afianzamiento del capitalismo de plataforma (Cañada, 2019). Esta dinámica se ha acentuado con las nuevas formas de alojamiento no hotelero a través de **viviendas de uso turístico (VUT)** a lo largo de toda su cadena de valor, que han tenido un claro efecto disruptivo en la economía del turismo (Díaz et al., 2014).

El fuerte crecimiento que ha tenido esta modalidad de alojamiento no hotelero está vinculado a la forma en la que se produjo la salida de la **crisis financiera global de 2008**, en la que el turismo adquirió una especial relevancia. Según datos de la Organización Mundial del Turismo (OMT), los flujos turísticos internacionales pasaron de los 900 millones de llegadas anuales durante la década de 2010 a los casi 1.500 millones en 2019. De hecho, se ha considerado que **el turismo fue una de las principales formas de arreglo espacial a las contradicciones de la crisis de acumulación del capitalismo en 2008** (Fletcher, 2011). Junto con la expansión del turismo habría que considerar también el proceso de urbanización en China (Harvey, 2020) o el alza comercial de las *commodities* en los BRICS (Brasil, Rusia, India, China y Sudáfrica) como factores claves que permitieron la recuperación de las dinámicas de acumulación y reproducción del capital.

De esta crisis salió claramente reforzado el capital financiero (Méndez, 2018), que a través de fondos de inversión y fondos soberanos han transformado el mapa corporativo-financiero global, y en particular del turismo, con una fuerte tendencia hacia la concentración corporativa y el impulso del “capitalismo de plataforma” (Murray y Cañada, 2021). Ante la fallida de la vía financiero-inmobiliaria hubo una apuesta por las *startup* tecnológicas y el modelo empresarial basado en plataformas. Estas destacaban por su capacidad de acumular importantes beneficios por sus posibilidades de expansión internacional a través de la red; las potencialidades de evasión fiscal; la escasa inversión necesaria para su funcionamiento, excepto en desarrollo tecnológico y marketing; y el control estratégico de los datos como “materia prima” básica (Srnicsek, 2017). A través de plataformas como Airbnb, Booking o Homeaway, y otras similares, se introdujeron en el circuito de producción turística unos cuatro millones de viviendas en 191 países, lo que dio lugar al fenómeno conocido como *airbnbificación* (Oskam, 2019).

1.
INTRODUCCIÓN

Esto tuvo como consecuencia un ingente proceso de desposesión de vivienda que, junto a otras dinámicas de turistificación de los espacios urbanos bajo las nuevas lógicas posfordistas de producción y consumo, acentuaron el malestar y el conflicto social vinculado al turismo (Colomb y Novy, 2016; Milano y Mansilla, 2018).

Como consecuencia de las **restricciones sanitarias para hacer frente a la pandemia de la COVID-19**, desde el mes de marzo de 2020 se ha producido una intensa caída de la actividad turística, en especial de aquella que implicaba la movilidad internacional. Esto ha afectado a todo tipo de alojamientos turísticos, y también a las VUT (Farmaki et al., 2020; Otto, 2020), con lo cual se ha interrumpido la vertiginosa expansión planetaria de la mercantilización turística de viviendas. Ante esta situación, ha habido propietarios que han redirigido sus viviendas hacia el mercado de alquiler de larga duración (Aranda y Catà, 2020; Ginés, 2020), pero muchos otros han decidido esperar y estas viviendas no han regresado al mercado residencial (Lospitao, 2020); Pérez y Casado, 2021; Temperton, 2020), y difícilmente pueda esperarse un retorno en tal sentido (Cocola-Gant, 2021).

En este contexto, empresas como Airbnb han tenido que hacer frente a una difícil situación financiera, con compensaciones por las reservas realizadas hasta el mes de mayo de 2020, a lo que se sumaron las pérdidas acumuladas del año 2019, como consecuencia del incremento de costes asociado con la construcción de su sede en San Francisco, el aumento de la contratación de personal y el lanzamiento de nuevos productos como *Airbnb Experiences* o *Airbnb Magazine*, que no terminaron de funcionar como sus directivos habían previsto (Grind et al., 2020). Para hacer frente a la caída de ingresos, la compañía recortó 800 millones de dólares en marketing (Franklin y Vengattil, 2020) y anunció el despido de mil novecientos trabajadores, un 25% de la plantilla mundial (Plaza, 2020). Pero en diciembre de 2020 la compañía salió exitosamente a Bolsa (Yebra y de Haro, 2020), lo cual reforzó la presencia de fondos de inversión entre sus accionistas. Este resultado pudo deberse tanto a la elevada liquidez de capital global, ávido por colocarse en nuevas inversiones, como a las perspectivas de que fórmulas de alojamiento turístico como las VUT, que permiten mayor privacidad y aislamiento y, por tanto, pueden actuar como factores de prevención ante el riesgo de enfermedades contagiosas, hipotéticamente ganen espacio en un contexto pospandemia (Glusac, 2020; Yohn, 2020). Además, como otras corporaciones tecnológicas de plataforma, cuentan con la ventaja de tener una estructura muy flexible, con costos fijos inferiores a las empresas hoteleras (Murray y Cañada, 2021).

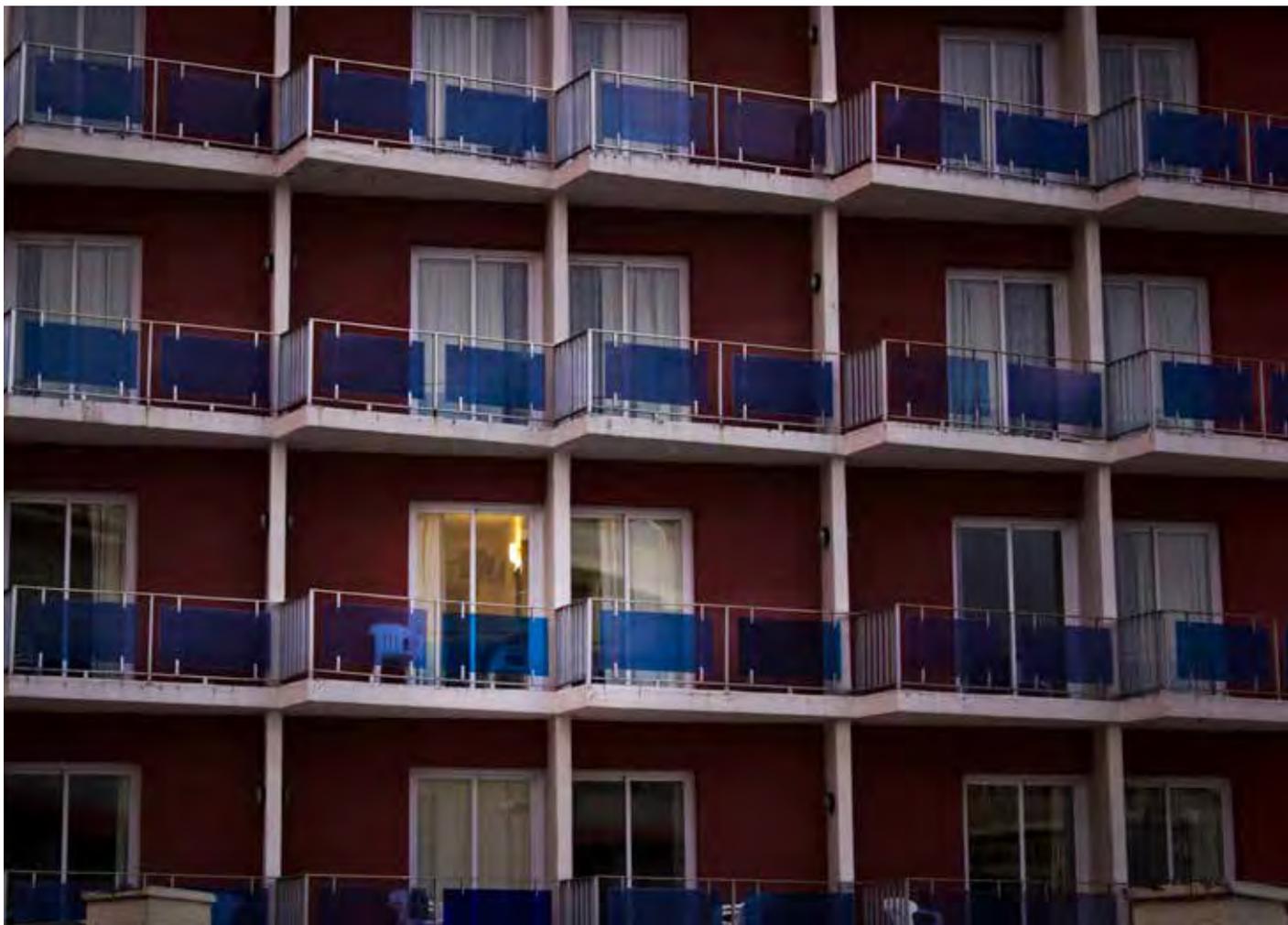
Las VUT cuentan con la ventaja de tener una estructura muy flexible, con costos fijos inferiores a las empresas hoteleras.

Las perspectivas de una progresiva reactivación turística pospandemia a partir de la generalización del proceso de vacunación incrementan el riesgo de que se reproduzcan las dinámicas de desposesión que tienen la vivienda como elemento central.

1.
INTRODUCCIÓN

Pero, en un escenario en el que el desempleo y las situaciones de empobrecimiento pueden ser dramáticas, **se vuelve también necesaria una evaluación crítica de qué tipo de empleo estaba generando esta modalidad de alojamiento turístico, así como los riesgos que un nuevo ciclo de expansión puede entrañar.**

Este informe pretende contribuir a este debate con un análisis de los procesos de precarización asociados a la cadena de valor de las VUT que ayude en la toma de posición ante un fenómeno que podría expandirse de nuevo en los próximos años.



Fuente: Ana Nuñez, bajo licencia de creative commons.

2.

ESTADO DE LA CUESTIÓN

Los estudios académicos sobre las economías de plataforma, vinculadas al turismo, se han centrado especialmente en el ámbito del alojamiento y han experimentado un fuerte desarrollo en los últimos años (Kuhzady et al., 2020), a la par del crecimiento explosivo del fenómeno desde la crisis financiera global de 2008 (Gottlieb, 2013). Más allá de los análisis en torno a su desarrollo empresarial, uno de los principales temas de investigación ha sido su impacto en las dinámicas urbanas, con particular atención en los **procesos de gentrificación y desplazamiento de la población con menor poder adquisitivo y el incremento de los conflictos urbanos**. En el caso español, especialmente prolífico por sus fuertes impactos sociales y las respuestas que ha generado, se ha estudiado en especial en ciudades como **Barcelona** (Anguera-Torrell et al., 2020; Arias-Sans y Quagliari, 2016; Blanco-Romero et al., 2018; Cocola-Gant y López-Gay, 2020; Garay et al., 2020; Morales-Pérez et al., 2020a), **Madrid** (Gil y Sequera, 2018; Martínez-Caldentey et al., 2020; Sequera y Gil, 2018), **Palma** (Yrigoy, 2018), **Valencia** (del Romero, 2018; Gil, 2020), **Sevilla** (Díaz-Parra y Jover, 2021; Jover y Díaz-Parra, 2019) o **Pollença** (Mestre y Murray, 2028), en una dinámica que, como en otros espacios urbanos en diferentes partes del mundo, ha potenciado una **gentrificación turística** (Cocola-Gant, 2019; Cocola-Gant et al., 2020; Sequera, 2020) y una intensa movilización social en contra y a favor de estas formas de alojamiento (Wilson et al., 2020). Aunque se sabe menos de su impacto en otro tipo de territorios, para el caso de Cataluña se ha identificado que plataformas de alquiler de corta duración como Airbnb tienden a expandirse fundamentalmente en territorios con un fuerte desarrollo turístico previo, al cual añaden su oferta, más que contribuir a impulsar la actividad en otros territorios (Morales-Pérez et al., 2020b). Sin embargo, **la atención sobre las características del trabajo generado por estas nuevas formas de organización del alojamiento turístico ha recibido menos atención**. En parte esto se ha debido al hecho que las plataformas han sido reacias a compartir públicamente su información y a la escasez de fuentes oficiales (Benítez-Aurioles, 2021).

El estudio del trabajo en el conjunto de las economías de plataforma se encuentra en un estadio incipiente. Hasta el momento, una parte central de la investigación académica, y de la discusión política, ha estado centrada en **la naturaleza del trabajo que generan estas nuevas estructuras empresariales**, debido a su fuerte capacidad de reestructuración del conjunto del mercado laboral (Schor y Attwood-Charles, 2017). Asimismo, se han analizado sus posibles formas de clasificación y regulación (Frenken et al., 2020; Koutsimpogiorgos et al., 2020). El análisis de las **relaciones laborales** ha generado una fuerte controversia entre quienes valoran las oportunidades para un desarrollo empresarial más eficaz y competitivo (Filippas et al., 2016) y quienes

2.
ESTADO DE
LA CUESTIÓN

Las condiciones laborales generadas por estas plataformas varían según los contextos y pueden evolucionar en función del mercado laboral.

destacan la aparición de nuevas formas de explotación, control y precarización del trabajo (Hill, 2015; Schor y Attwood-Charles, 2017; Ravenelle, 2020; Slee, 2015), con trabajadores cada vez más desprotegidos y con menos derechos garantizados (Dubal, 2017; Hill, 2015), bajos salarios en las categorías inferiores (Schor y Attwood-Charles, 2017), y con menor poder frente a las plataformas (Scholz, 2016). De todos modos, también se ha considerado que las condiciones laborales generadas por estas plataformas varían según los contextos y pueden evolucionar en función del mercado laboral y que, por tanto, se podrían observar efectos múltiples y cambiantes (Schor, 2017).

En lo que se refiere a la investigación sobre el **trabajo vinculado a economías de plataforma en el alojamiento turístico**, uno de los temas de interés en la literatura científica ha sido el de **evaluar sus impactos en el empleo**. Un caso de estudio en Idaho, EEUU, identifica el carácter contradictorio y complejo de sus resultados. Así, la llegada de Airbnb supuso un incremento de las llegadas de turistas que podría traducirse en una expansión del empleo en actividades de atención a los turistas, como la restauración, a la vez que disminuyeron los puestos de trabajo en hoteles de baja gama, que no pudieron hacer frente a la competencia de Airbnb que, además, requería de menos personal en sus alojamientos (Fang *et al.*, 2016). En relación a la **naturaleza de las relaciones laborales** la producción científica se ha centrado fundamentalmente en la novedad que suponen, pero con interpretaciones claramente contrapuestas. Por un lado, hay una visión que enfatiza la oportunidad de estas formas de intercambio organizado en plataformas online para construir un mercado distinto, de abajo a arriba, con una moral fundamentada en el ideal de la comunidad, que permiten mayor autonomía económica, creatividad en la construcción de la vida laboral y que, en última instancia, supondrían un intento de domesticar el mercado neoliberal (Fitzmaurice *et al.*, 2020). Frente a esta visión se ha argumentado que, **bajo estas nuevas formas de organización empresarial en realidad emergen tres tipos de trabajo: asalariado, autónomo y prosumidor**. Javier Gil, que es quien mejor ha analizado estas nuevas dinámicas laborales en el contexto hispano, centra su atención en la categoría del **trabajo prosumidor**, que implica la coincidencia al mismo tiempo de funciones de producción y consumo (Gil, 2018). En las VUT esto se produce en el caso de las personas anfitrionas, quienes alquilan parte de la vivienda donde residen y comparten espacio y tiempo con sus huéspedes, ya sea de forma esporádica o vital. Su investigación pone en evidencia cómo se tienden a reproducir nuevas formas de precarización vital y laboral (Gil, 2018, 2019a, 2019b). En este caso la creación de valor está vinculada a la capacidad de iniciar y sostener redes de relaciones afectivas (Fuchs, 2010). E incluso se ha defendido que este tipo de prácticas serán cada vez más centrales en el funcionamiento de la economía y que avanzan la posibilidad de un nuevo capitalismo prosumidor (Ritzer y Jurgenson, 2010).

A pesar del evidente interés de este enfoque, que permite entender la emergencia de nuevas formas de organización del trabajo, los datos disponibles en distintas ciudades del mundo sobre la concentración de la oferta de VUT, que el mismo Javier Gil ha hecho públicas a partir de la información brindada por el portal insideairbnb.com/,

2.
ESTADO DE
LA CUESTIÓN

Es mucho menos lo que sabemos sobre este tipo de oferta que en el sector hotelero, donde el análisis del trabajo ha sido más complejo y pormenorizado.

muestran que **el trabajo prosumidor es minoritario en relación al conjunto de la oferta de VUT**. Así, por ejemplo, las VUT anunciadas en Airbnb bajo la forma de trabajo prosumidor esporádico y vital en los años previos a la pandemia suponían un 31% en Barcelona del total y un 29% en Madrid (Gil, 2018). Más bien, diferentes estudios confirman que en la mayoría de ciudades la gestión de las VUT es organizada bajo un esquema profesional alejado de los supuestos colaborativos publicitados por la compañía (Serrano et al., 2020). Esto implica que el trabajo en **el resto de oferta es organizado de un modo tradicional**, es decir a partir de una actividad comercial de profesionales e inversores que contratan fuerza de trabajo asalariada o autónoma para realizar las tareas que necesitan. Aún así, la investigación social ha prestado menor atención al trabajado generado por el grueso de la oferta de VUT por estar organizado bajo formas convencionales, pero, en realidad, es mucho menos lo que sabemos sobre este tipo de oferta que en el sector hotelero, donde el análisis del trabajo ha sido más complejo y pormenorizado. La visibilidad del colectivo de pequeños propietarios que comparten su vivienda o algunos de sus espacios se debe, en primer lugar, a las estrategias de marketing de empresas como Airbnb que han construido un relato en torno a la posibilidad de alojarse y hacer vida como un local más, pero también a la promoción de asociaciones de propietarios, financiados por la misma empresa, que se movilizan en contra de los intentos de regulación de las VUT y de legislación contraria a sus intereses (Yates, 2021). Todo ello ha conformado una presencia pública por encima de su representación real en el sector.

Por otra parte, esta **menor atención sobre el trabajo tradicional en la cadena de valor de las VUT** deriva también de la perspectiva desde la que se han aproximado buena parte de los estudios sobre las economías de plataforma. En su mayoría ponen el acento en la novedad de estas formas de organización empresarial, y en particular en los modelos de uso, no de propiedad, a determinados bienes y servicios de consumo, así como su dependencia de Internet (Belk, 2014). En algunos casos, el acercamiento se simplifica y se entiende como aquel tipo de economía que se estructura a través de tareas realizadas por contratistas independientes, acordadas previamente a través de una plataforma online (Koutsimpogiorgos, et al., 2020). En otros, se integran más dimensiones, que incluyen el recurso de la tecnología de la información para facilitar las transacciones entre personas, el uso de sistemas de cualificación, la flexibilidad de los trabajadores para elegir horario y dedicación y, finalmente, que sean los propios trabajadores quienes aportan las herramientas y activos necesarios para desempeñar sus tareas (Telles, 2016). Aunque ciertamente, las transformaciones en la forma de organizar el negocio operan bajo estas coordenadas, en realidad **las economías de plataforma necesitan entenderse por su capacidad para convertirse en monopolio en determinadas áreas de actividad** (Schor y Attwood-Charles, 2017). Es su potencialidad para atraer capitales lo que les permite desarrollar tecnología, en vinculación con grandes empresas tecnológicas (Schor y Attwood-Charles, 2017), y a su vez ganar posición en el mercado e imponer condiciones que desplazan competidores y estructuran estratégicamente toda su cadena de valor (Hernández, 2018, 2019). Además, hay otra lógica que subyace bajo

2.
ESTADO DE
LA CUESTIÓN

el negocio de las VUT: ser un monopolio de renta, y más en lugares como Barcelona donde la otorgación de licencias para su funcionamiento legal ha sido paralizada desde 2014 (Blanco-Romero *et al.*, 2018). Pero para que el circuito de capital pueda funcionar, aún bajo esta forma rentista, el recurso al trabajo es esencial.

Desde esta perspectiva, si lo fundamental es comprender en términos globales cómo logran imponer condiciones monopólicas, **el trabajo generado habrá que analizarse no tanto por su novedad, sino por su caracterización global y por los efectos que tiene en su conjunto**, y esto, en el caso de la cadena de valor de las VUT, aún no ha sido suficientemente explorado. A su vez, este es un debate político fundamental desde perspectivas emancipatorias, por cuanto la invisibilización de buena parte de estos trabajos oculta dinámicas precarizadoras, sin conocimiento suficiente por parte de actores políticos, sindicales y asociativos que puedan hacerles frente.



Fuente: RAMEYLADY, bajo licencia de creative commons.

3.

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El objetivo de este informe es identificar qué colectivos laborales, asociados al conjunto de la cadena de valor del alojamiento en VUT, se han visto sometidos a mayores procesos de precarización laboral y explicar a través de qué mecanismos las empresas provocan esta pérdida de calidad laboral. El estudio se realiza en la ciudad de Barcelona, donde esta modalidad de alojamiento ha tenido una gran extensión hasta el punto de derivar en uno de los principales problemas de debate político y de gestión de las administraciones públicas en relación al turismo. En este acercamiento de carácter exploratorio se describe, en primer lugar, la estructura de la cadena de valor de las VUT y el tipo de empleos que genera y, en segundo término, se identifican y caracterizan los trabajos con mayor precariedad. De este modo se esbozan los principales riesgos de reproducción de dinámicas de precarización laboral a tomar en cuenta por diversos agentes ante un escenario de reactivación pospandemia.

La investigación, de carácter cualitativo y exploratorio, se basa en 21 entrevistas semiestructuradas en profundidad a personas empleadas en distintas tareas y posiciones en relación a la comercialización y gestión de viviendas de uso turístico en la ciudad de Barcelona realizadas entre los años 2017 y 2020. En la **tabla 1** se muestran las características básicas de las personas entrevistadas:

Tabla 1.

Relación y características de las personas entrevistadas

Código	Género	País de nacimiento	Ámbito actividad	Posición
01VUT	Mujer	El Salvador	Empresa de gestión de VUT	Atención al cliente y traductora de contenidos para la Web. Estudiante en prácticas.
02VUT	Mujer	Honduras	Empresa de gestión de VUT	Recepción y reservas. Estudiante en prácticas.
03VUT	Hombre	España	Empresa de comercialización online de VUT	Gerente.
04VUT	Mujer	Colombia	Empresa de gestión de VUT	Reservas. Estudiante en prácticas.

3.
OBJETIVOS Y
METODOLOGÍA

05VUT	Mujer	España	Empresa de comercialización online de VUT	Fundadora y CEO de la empresa.
06VUT	Hombre	Argentina	Empresa de gestión de VUT	Gestión de check in y check out ("cheker").
07VUT	Mujer	España	Empresa de gestión de VUT	Gerente.
08VUT	Hombre	España	Empresa de gestión de VUT	Venta online.
09VUT	Mujer	Brasil	Empresa de gestión de VUT	Limpieza.
10VUT	Hombre	España	Asociación de empresas de gestión de VUT	Directivo.
11VUT	Mujer	Brasil	Empresa de gestión de VUT	Limpieza.
12VUT	Mujer	Estados Unidos	Autónoma	Apoyo en redes sociales a propietarios particulares.
13VUT	Mujer	Perú	Autónoma	Limpieza.
14VUT	Hombre	Alemania	Call Center	Atención al cliente
15VUT	Mujer	Francia	Call Center	Atención al cliente
16VUT	Hombre	España	Call Center	Atención al cliente
17VUT	Mujer	España	Empresa de gestión de VUT	Recepcionista en edificio de VUT. Estudiante en prácticas.
18VUT	Mujer	España	Empresa de gestión de VUT	Recepción y agente de reservas.
19VUT	Mujer	España	Propietaria de VUT	Propietaria y gestora de su propia VUT
20VUT	Mujer	República Dominicana	Empresa de VUT	Camarera de piso
21VUT	Hombre	Honduras	Inmobiliaria	Mantenimiento

Fuente: elaboración propia.

3.
OBJETIVOS Y
METODOLOGÍA

Las 21 personas entrevistadas tienen las siguientes características:

- *Género*: 14 mujeres y 7 hombres.
- *Nacionalidad*: 9 son de España, 2 de Brasil, 2 de Honduras, 1 de Perú, 1 de Estados Unidos, 1 de El Salvador, 1 de Colombia, 1 de Francia, 1 de Alemania, 1 de República Dominicana y 1 de Argentina.
- *Tipo de empresa*: 10 estaban vinculadas a empresas de gestión de VUT, 3 a un *call center*, 3 eran autónomas, 2 a empresas de comercialización online de VUT, 1 a una empresa de gestión de viviendas para estudiantes, 1 a una asociación empresarial, 1 a una inmobiliaria.
- *Actividad laboral*: 4 personas tenían funciones gerenciales, 1 tenía una VUT que ella misma gestionaba y 16 eran trabajadoras, bajo diferentes modalidades de vinculación y en tareas de limpieza, recepción, atención al cliente, gestión de redes, mantenimiento, venta online y *check in* y *check out*.
- *Estatus laboral*: de las 16 personas trabajadoras, 4 eran estudiantes en prácticas.
- *Organización sindical*: solamente 1 persona era delegada sindical. Ninguna de las otras 15 personas trabajadoras estaba afiliada sindicalmente.

Las entrevistas, después de una introducción sobre el perfil socioprofesional y trayectoria de la persona entrevistada, y las características de la empresa en el sector de las VUT, se concentraron en la descripción y análisis de sus condiciones de empleo y relaciones laborales. Todas se realizaron de forma presencial, excepto cuatro de ellas a causa de la pandemia de la COVID-19, y fueron grabadas, transcritas, codificadas y analizadas manualmente.

Dado el carácter exploratorio de la investigación este número de entrevistas se considera adecuado para formular hipótesis que permitan identificar las dinámicas laborales en las VUT con atención a los procesos de precarización en el empleo, a partir de las cuales dar continuidad al estudio con mayor profundidad en un futuro próximo.

4.

ESTRUCTURA DE LA CADENA DE VALOR Y TRABAJOS ASOCIADOS

Entre finales de los años 90 y principios de los 2000, en la ciudad de Barcelona la estructura de negocio en torno a las VUT concentraba en una sola persona o empresa su propiedad, comercialización y gestión. Las primeras empresas disponían mayoritariamente de una plataforma online para la comercialización de su oferta, localizada fundamentalmente en un solo destino. Con el paso del tiempo, las iniciativas que perduraron comenzaron a crecer y a asumir la explotación comercial de las viviendas de otros propietarios. Este proceso se explica porque no era posible sostener la carga de trabajo que implicaba sin consolidar un proceso de profesionalización e incremento de su volumen de negocio. La opción para pequeñas iniciativas fue ampliar el número de viviendas gestionadas o bien cesar su actividad y traspasarlas, fueran o no de su propiedad, a otras empresas. Durante los años 2000 este tipo de iniciativas pudieron acumular importantes beneficios, pero el incremento en la competencia y los cambios globales en el sector hicieron que sus márgenes de beneficio se redujeran.

Según una de las personas entrevistadas que vivió esta evolución desde una plataforma de comercialización, la evolución del sector puede explicarse del siguiente modo:

Al principio, casi todas las funciones eran realizadas por una sola persona, lo que comportaba beneficios muy altos. Las primeras empresas de pisos que disponían de una plataforma online, eran las que perduraban y crecían con el tiempo, adquiriendo pisos de otras personas. Para hacer frente a la competencia, cada vez se intentaban reducir más los precios. En ocasiones, se externalizaban precios para que sus costes no aparecieran en el precio de la reserva. Este hecho se daba especialmente con la tarifa de limpieza, vinculada a empresas externas. A medida que el sector evolucionó, y se adquieren más pisos y existen más plataformas, las empresas de servicios se agrupan por funciones externalizadas para adquirir una mejor eficiencia. Más tarde, la crisis económica hizo bajar las rendas de los propietarios e hizo que muchas inmobiliarias transfirieran sus pisos a la actividad turística. La competencia llevó a las empresas a adoptar lógicas rastreras. Además, las páginas de distribución también reciben competencia a causa de los metabuscadores, ya que algunos comercialmente agresivos obligan a hacer comparativas del mismo producto en diferentes plataformas y piden precios más baratos. Además, juegan con la segmentación y con la imagen que otorga la posibilidad de escribir comentarios. Esta última fase destaca

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJOS
ASOCIADOS

la precarización causada por la tendencia de precios competitivos. Estos últimos también representan un problema para los habitantes de la ciudad, ya que los pisos residenciales que quedan han aumentado el precio de compra o de alquiler de manera importante.

(03VUT, comunicación personal)

A raíz de la crisis financiera global de 2008, determinadas plataformas de comercialización, como Airbnb o Booking, asumieron una posición hegemónica gracias a su capacidad para capitalizarse, lo que les permitió consolidar un posicionamiento global, con presencia en múltiples destinos, e invertir en desarrollo tecnológico y estrategias de marketing y comunicación.

De este modo, el modelo de negocio alrededor de las VUT se transformó con una mayor segmentación de su cadena de valor, que se ha estructurado en tres grandes ámbitos: **propiedad, comercialización y gestión**, más trabajos de carácter auxiliar que dependen de las unidades de gestión. A la vez, la comercialización a esfera global ha adquirido una posición de dominio estratégico del negocio.

4.1. Propiedad de las VUT

Coexisten diversas formas de organizar la propiedad de las VUT: carácter individual; por agencias inmobiliarias; a través de fondos de inversión; o por medio de *family offices*, que funcionan como plataformas de inversión que pueden llevar íntegramente grandes patrimonios.

En el mercado de las VUT se ha afianzado la presencia de fondos de inversión internacionales que han adquirido tanto edificios enteros como pisos aislados.

Durante la fase expansiva de este negocio, en la primera década de los dos mil, hubo quien compró viviendas y se hipotecó para ser propietario a partir de los ingresos que estas mismas les podían generar. Esto hizo que en el mercado de las VUT hubiese mucha propiedad dispersa. Progresivamente, la gestión de las propiedades, especialmente de grandes inversiones, que puede aportar grandes beneficios, se ha ido profesionalizando en el ámbito de las empresas especializadas en gestión inmobiliaria.

En la actualidad, en el mercado de la vivienda en general y de las VUT en particular, se ha afianzado la presencia de fondos de inversión internacionales que han adquirido tanto edificios enteros como pisos aislados (Gabarre, 2019; Janoschka et al., 2019), beneficiándose de los efectos de la crisis de 2008 y de las políticas neoliberales de desregulación (Yrigoy, 2020). Algunas compañías hoteleras han invertido también en la compra de edificios empleados en VUT, como es el caso de las compañías Derby Hotels, HOTUSA, Room Mate o el Grupo Piñeiro, aunque las grandes cadenas hoteleras de origen español no hayan entrado en esta actividad a diferencia de lo que han hecho compañías internacionales como Marriot, IHG o Accor (Anglés, 2016; Gastesi, 2017; Molina, 2018).

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJOS
ASOCIADOS

Este proceso a gran escala de conversión de un uso residencial de la vivienda a un uso mercantil ha agudizado la crisis global de vivienda que sufren la mayoría de ciudades (Madden y Marcuse, 2018), y con especial incidencia en España (Palomera, 2015).

4.2. Comercialización de las VUT

En la actualidad la comercialización a nivel global se concentra a través de las *Online Travel Agencies* (OTAS), plataformas de Internet donde se ofrecen gran cantidad de habitaciones de hotel y viviendas para estancias cortas que controlan el grueso de las ventas, como Booking o Airbnb, aunque trate de aparecer como mera intermediaria y no quiera ser considerada legalmente como una OTA. Otras empresas, como Expedia, HomeAway, SpotaHome, Uniplaces o Wimdu, tienen también una presencia destacada. La evolución del sector ha tendido a una progresiva concentración, como explica la CEO de una de estas plataformas surgidas en Barcelona:

Para mantenernos en el mercado ha sido esencial estar en constante cambio y actualización, especialmente adaptando la tecnología. La consolidación de la empresa también ha sido un factor importante. Un ejemplo ha sido el momento en el que internacionalizaron su oferta, ya que aquellas plataformas locales que sólo trabajaban en un destino acabaron por desaparecer. Ahora el mercado se está quedando en muy pocas empresas más poderosas.

(05VUT, comunicación personal)



Fuente: Alex Kotliarskyi, Unsplash bajo licencia creative commons.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJOS
ASOCIADOS

En la mayoría de casos, empresas como Airbnb o Homeway, que no son consideradas OTA, pueden facturar una comisión del 3%, lo cual las hace más atractivas para los propietarios de las viviendas que otras empresas, como Booking, Expedia o Agoda, que sí son OTA y cuya comisión está entre el 15 y 21%, según explica la entrevistada 16VUT. Sin embargo, según aclara un directivo de Apartur, estos porcentajes varían porque dependen sobre todo si lo cobran a la empresa de gestión o al cliente final:

Yo le digo a Airbnb: vendo a 100 euros la noche, pero al cliente le cobra 110, un 12% por encima. A mí me facturará el 3% y al cliente final le facturará un 12% adicional. Es decir, que al final se quedan un 15, pero a mí de este 15-20% se me está comiendo un 3% más o menos. Booking entre el 17% y el 20%. Si estás en un programa preferente es un 20 si es un no preferente es un 17%. Estos sí que son los grandes ganadores del negocio.

(10VUT, comunicación personal)

Las empresas *marketplace* se basan en un entorno digital que posibilita que vendedores y compradores puedan relacionarse con el fin de efectuar una transacción comercial. Este tipo de empresas lo que hacen es poner en contacto clientes y propietarios, facilitando su comunicación. La plataforma web pone a disposición de los propietarios la demanda y cobra una comisión por ello. Una vez realizada la transacción entre cliente y la plataforma de comercialización, las tareas de *check in*, *check out* y mantenimiento de la propiedad las gestiona el propietario del apartamento, ya sea directamente o a través de una empresa de gestión de este tipo de actividad. En la mayoría de casos, el propietario de la vivienda la deriva a una empresa especializada en gestión de las VUT.

La estructura laboral que genera este tipo de empresa se articula básicamente del modo siguiente:

- *Equipo de programación:*
incluye a informáticos que trabajan para crear y dar mantenimiento a una plataforma digital en la que se puedan crear los anuncios de las viviendas ofertadas en las diferentes ciudades donde tiene presencia la empresa, realizar las transacciones económicas, el marketing online o la analítica de la oferta, entre otras cosas. Son considerados el corazón de la empresa.
- *Equipo de marketing.*
Están dedicados a tareas de marketing, diseño, prensa y comunicación.
- *Equipo comercial.*
Su principal función es captar clientes para aumentar la oferta de viviendas.
- *Equipo de gestión de la oferta.*
Son los encargados de la creación de contenidos, control de las fotografías y revisión de la calidad.

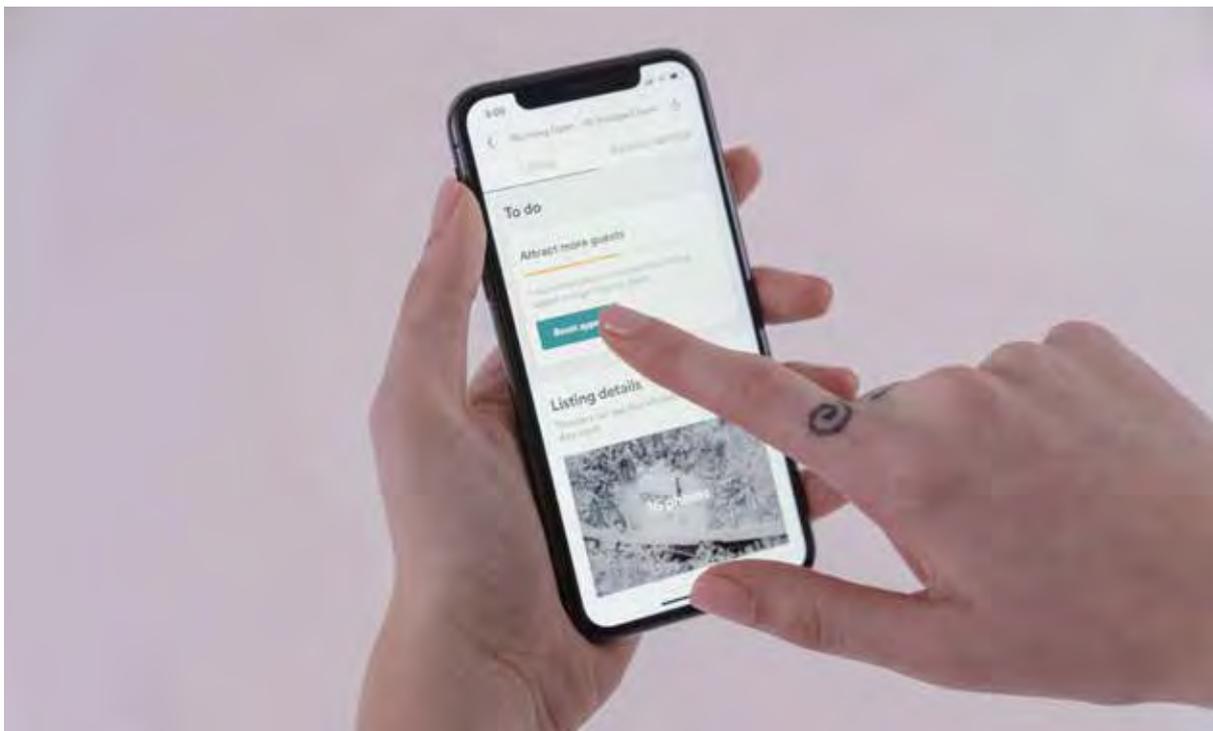
4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJOS
ASOCIADOS

- *Equipo de gestión de la demanda.*
Son quienes se ocupan de la atención al cliente.

Los empleos más valorados y mejor remunerados son los de los trabajos de programación, que se han convertido en la clave de este modelo de negocio, y después el equipo de marketing. Esta diferente valoración de las funciones dentro de la empresa da lugar a un proceso de segmentación de las plantillas, a través del cual las actividades consideradas centrales disponen de mejores condiciones de empleo y de trabajo. Esto, por ejemplo, se evidencia con la localización geográfica de los puestos de trabajo y las características de sus oficinas. En opinión de algunas personas entrevistadas las oficinas de las empresas se crean en función de las necesidades particulares de estos equipos, en especial los de programación, con espacios de entretenimiento donde pueden disponer de juegos y la posibilidad de realizar actividades recreativas. Otras tareas, como por ejemplo la atención al cliente, se pueden localizar en otras oficinas, con costos menores, o externalizarlas a otras compañías.

Tienes que hacer que esta gente se sienta cómoda y son tan importantes que incluso las oficinas se construyen para que ellos estén a gusto. Necesitan una zona para distraerse que puedan parecer bastante infantiles, con juguetes, consolas, cosas así, que en una oficina no contarías que estuvieran, pero están ahí, y siempre hay pizza y cervezas, con zonas para descansar. Todo para que se sientan a gusto. Pero las oficinas no se hacen pensando en el resto de los equipos, y en el momento que externalizas determinadas tareas dejas ya de lado toda esa cultura de empresa.

(08VUT, comunicación personal)



Fuente: Stock Catalog, bajo licencia de creative commons.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJO
ASOCIADOS

La valoración sobre la centralidad de una determinada tarea dentro de la empresa puede variar a lo largo del tiempo, en función de la evolución de la compañía. Por ejemplo, en un inicio una *startup* puede que no tenga todos sus procedimientos bien definidos y necesite personal con capacidades críticas para analizar problemas y encontrar soluciones. La clave en este tipo de empresa es la creación de su estructura y procedimientos de trabajo. Pero una vez se ha conseguido un funcionamiento considerado óptimo, cuando el modelo de negocio ya está consolidado, estas posiciones pueden dejar de ser estratégicas, de tal manera que estos puestos de trabajo pierden centralidad.

A veces, un mismo trabajo al inicio de una empresa es considerado cualificado y tiempo después ya no. Como *start up* al principio quizás no tienes bien establecidos todos tus procedimientos y necesitas a gente que sea crítica, que busque más allá, que esté despierta, que sea capaz de seguir una lógica, buscar la solución que no está. Cuando alguien ya ha buscado todas las soluciones y ya se ha hecho un estándar ya no es necesario que esta posición esté en un lugar central, y se puede externalizar. Yo al menos, en las empresas que he estado ha sido así, llegado un punto ves que esta posición yo no es estratégica, porque ya no hay que pensar, porque ya están todos los procedimientos montados.

(08VUT, comunicación personal)

4.3. Gestión de las VUT

La gestión de las VUT implica tareas como mantener el vínculo con la propiedad de la vivienda, preparar fotografías, subir la información y tener el vínculo con las OTA, hacer la gestión de precios y reservas, realizar tareas de *check in* y *check out*, encargarse de la limpieza, mantenimiento, lavandería y, finalmente, también deben ocuparse de la contabilidad. En el caso de Airbnb, aunque generaba un importante volumen de clientela a las empresas de gestión de VUT, también les suponía un incremento de la carga de trabajo por cuanto esta plataforma demandaba que subieran su oferta como particulares, con lo cual debían operar con diversos perfiles.

En función del volumen de viviendas estas tareas se pueden llevar a cabo por personas autónomas, hasta que el volumen de trabajo aumenta de tal modo que ven la necesidad de constituirse en empresas.

En función del volumen de viviendas estas tareas se pueden llevar a cabo por personas autónomas, hasta que el volumen de trabajo aumenta de tal modo que ven la necesidad de constituirse en empresas. De forma mayoritaria, determinadas tareas son subcontratadas desde una estructura que centraliza la gestión operativa de las viviendas. Estas empresas de gestión se pueden quedar comisiones de entre un 30% y un 40% de los ingresos del alquiler de la vivienda, según diversas personas entrevistadas. Una VUT en Barcelona antes de la pandemia podía generar unos 30.000 euros al año, de los cuales la empresa de gestión, o quien se encargara de ella, podía obtener entre 4.000 y 5.000 euros, descontados los beneficios de la propiedad, las comisiones de las OTA, así como los principales gastos derivados de las tareas operativas.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJOS
ASOCIADOS

La estructura empresarial de la gestión de viviendas de uso turístico en Barcelona es, según un directivo de la asociación empresarial Apartur entrevistado, muy heterogénea. Antes de la pandemia de la COVID-19 existían en Barcelona alrededor de trescientas empresas de gestión de VUT, de las cuales 260 están asociadas a Apartur, que gestionan alrededor de siete mil viviendas con licencia de uso turístico de las 9.606 existentes. Considera que en el sector predominan las medianas y pequeñas empresas, que pueden tener entre diez y quince empleados, pero también hay alguna que gestiona más de cien de viviendas y tiene entre cuarenta y cincuenta trabajadores directos. Se ha calculado que el sector de VUT legales generaría en Barcelona unos cuatro mil setecientos empleos con unos niveles de retribución semejantes a los del sector hotelero según convenio de hostelería (Puig, 2018). Pero estos datos hacen referencia únicamente a las empresas asociadas a Apartur que quisieron participar en el estudio, que se supone que eran las que estaban en mejores condiciones, y no toma en cuenta las tareas externalizadas y trabajo de estudiantes en prácticas.

Según este mismo directivo de Apartur, la mayoría de estas empresas han tenido dos tipos de orígenes: personas autónomas que fueron asumiendo cada vez un mayor volumen de gestión y que al final generaron una estructura empresarial y, por otra parte, empresas provenientes del sector inmobiliario que se reconvirtieron hacia este nuevo nicho de mercado. Entre este primer colectivo de **personas autónomas que ampliaron la base de su negocio**, inicialmente predominaron los de origen extranjero, que pudieron explotar la ventaja de dominar otros idiomas y tener contactos en los mercados emisores. Diferentes personas entrevistadas resaltan la dificultad de gestionar este tipo de viviendas a pequeña escala, porque no resulta rentable e implica demasiados sacrificios personales. Por eso, muchas de las personas que iniciaron abandonaron este tipo de actividad al cabo de dos o tres años y, en consecuencia, otros se hicieron cargo de sus viviendas, porque les interesaba ampliar el volumen de gestión para que la actividad resultara rentable. Y es de este modo que quienes se quedaban iban asumiendo la gestión de un mayor número de VUT:

Para un autónomo gestionar un piso turístico es horroroso, lo aguantas uno, dos o tres años, que fue la época de crisis más dura. Lo aguantamos todos. ¡Ostras! Yo lo aguanté todo, porque tenías que hacerlo, y no había otra alternativa. Te cuento mi caso: yo era yo solo y mi teléfono, 24 horas al día. No tienes vacaciones. Tienes que estar pendiente permanentemente, porque siempre hay una noche que se dejan las llaves o se rompe no sé qué, y el que tenía que llegar a las 8 de la mañana llega a las 8 de la noche, y lo has estado esperando 4 horas por la mañana. Es un trabajo muy complicado. Y entonces ves que gestionar dos pisos turísticos te da el mismo trabajo que gestionar cuatro, y entonces lo que intentas es buscar una masa crítica que te compense tanto esfuerzo, porque al final estás sacando 300 euros por piso turístico que gestionas. Entonces te tienes que ir a los diez para poder vivir. Y así es como van creciendo los autónomos, hasta que dan el salto y se convierten en empresa. Solo, como autónomo, puedes gestionar 10-15 pisos, pero ya no puedes llevar más, a partir de ahí tienes que decidir, o

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR Y
TRABAJOS
ASOCIADOS

te quedas ahí y tienes un riesgo muy elevado de que el propietario te diga que se va con otro, o creces y coges más pisos, y entonces ya necesitas crear una empresa, porque estás quemado, porque llevas dos o tres años trabajando como un burro. Y entonces es que montas un equipo y coges más pisos, y poco a poco vas delegando y puedes recuperar un poco de vida.

(10VUT, comunicación personal).

Un ejemplo en este sentido lo aporta la entrevistada 07VUT, que antes de la crisis de 2020 gestionaba 17 VUT, de las cuales solo dos eran de su propiedad. Cada vivienda le reportaba entre 300 y 400 euros al mes. A medida que fue asumiendo nuevos pisos amplió su equipo, hasta cuatro personas, más el apoyo de una gestoría, que se encarga de la administración, contabilidad, fiscalidad y contrataciones que necesita hacer. Una persona del equipo asumía las mismas tareas que ella: gestiones con los clientes a través de Airbnb, tareas de *check in* y coordinación del equipo. Los clientes dejan las llaves dentro de los pisos y no necesita organizar el *check out*. Estaba contratada a jornada completa de forma indefinida. Ambas organizaban el trabajo de todo el equipo, en función de las reservas del día, con las que se coordinan cotidianamente con un grupo de WhastApp. Entre los trabajos que hace también incluye recoger la ropa sucia cuando los clientes se van, conjuntamente con ella y una persona que se encarga del mantenimiento. Otras dos personas se dedican a la limpieza de las viviendas, una a jornada completa y la otra a media jornada, ambas con contrato indefinido. También se les pagan los costes de traslado entre diferentes viviendas en transporte público. Finalmente, una cuarta persona se dedica a tareas de mantenimiento y transporte con jornada completa y contrato indefinido. Entre sus tareas está, además de recoger la ropa sucia de algunas viviendas, llevarla a la lavandería y distribuirla posteriormente por todas las viviendas.

A pesar de esta ampliación de su equipo, este trabajo le suponía “estar pendiente 24 horas al día los 365 días del año”, según asegura. De hecho, destaca que lo más negativo de su trabajo es la imposibilidad de “desconectar” y no poderse separar nunca del teléfono por si hay que resolver cualquier incidencia:

Gestionar pisos turísticos es un trabajo muy esclavo, no tanto por la cantidad de trabajo, como porque hay que estar todo el día pendiente. De hecho, la mayoría de nuestros clientes son particulares que comenzaron llevando ellos mismos sus pisos, pero que al final se vieron superados.

(07VUT, comunicación personal)

Es posible prever que cuando el mercado turístico se reactive el sector de empresas pequeñas de gestión de VUT se vea especialmente afectado y tienda a concentrarse la gestión en empresas de mayor tamaño.

A pesar de que el 95% de sus clientes le llegaran por Airbnb cuando se produjo la crisis de 2020 a causa del coronavirus tuvo que enfrentar sola los costes laborales de las indemnizaciones a sus empleados, tras más de diez años de tenerlos contratados, y quedó de nuevo sola en la gestión de las VUT, que también disminuyeron, porque algunos propietarios decidieron venderlos. En este sentido

4.
ESTRUCTURA DE
LA CADENA DE
VALOR Y TRABAJOS
ASOCIADOS

es posible prever que cuando el mercado turístico se reactive este sector de empresas pequeñas de gestión de VUT se vea especialmente afectado y tienda a concentrarse la gestión en empresas de mayor tamaño y que, a parte, lo que queden sean personas que gestionan sus propias viviendas y se mantienen meramente en términos de generación de unos ingresos complementarios.

Asimismo, una parte importante de las empresas dedicadas a la gestión de VUT son **empresas procedentes del sector inmobiliario** que se tuvieron que reconvertir a raíz de la crisis financiera internacional iniciada en el año 2008. En la medida en que muchas personas que habían comprado pisos antes de la crisis se encontraron con problemas para hacer frente a sus hipotecas, y ante la caída de la venta de inmuebles, estas empresas se convirtieron en gestores de VUT. Desde Apartur se considera que este tipo de empresa irá perdiendo presencia en la medida que el mercado inmobiliario se recupere, “porque el negocio de los apartamentos turísticos es muy complicado y no deja tanto margen” (10VUT, comunicación personal).

La **estructura laboral de las empresas de gestión de VUT** se organiza en las siguientes áreas y tareas:

- **Revenue Management.** Se trata de la persona o equipo responsable de analizar la oferta y la demanda existente y poner precio a las viviendas, que oscilan continuamente, y que se relaciona con las OTAs. Aunque hay herramientas automáticas para llevar a cabo estas tareas se considera que aún no son lo suficientemente fiables, por lo que es una de las posiciones principales en la empresa y mejor reconocida. Su perfil puede ser el de un economista o alguien con estudios de turismo con conocimiento de *revenue management*.
- **Account Manager.** Es la persona o el equipo que se relaciona con los propietarios de las viviendas. Sus tareas son gestionar el día a día con los propietarios, enviarles sus liquidaciones y los informes de todas las reservas a fin de mes. Ocupa una posición importante dentro de la empresa.
- **Business Development.** Es la persona o el equipo que se dedica a la captación de nuevos productos. Pueden cobrar un sueldo variable en base a lo que capten. Funcionan como comerciales y es una parte muy crítica de la empresa porque en el caso de Barcelona en la actualidad trabajan en un mercado cerrado en 9.606 licencias. Su perfil profesional es el de una persona licenciada en económicas o administración de empresas, con conocimientos suficientes para poder mantener una conversación sobre temas económicos con los propietarios.
- **Otros trabajos de gestión y administración de la empresa.** Incluye tareas como recursos humanos, contabilidad o marketing.
- **Gestión de reservas.** Es la persona o el equipo que se dedica a gestionar las reservas de los clientes a través de las OTA o canales directos, comprobar las tarjetas de crédito y su introducción en el sistema, asignarles el piso

4.
ESTRUCTURA DE
LA CADENA DE
VALOR Y TRABAJOS
ASOCIADOS

correspondiente, comunicarse con el cliente para coordinar la hora de llegada y enviar las instrucciones. Uno de los requisitos básicos es el conocimiento de idiomas.

- **Coordinación de actividades de la empresa.** Consiste en una persona encargada de la coordinación operativa de tareas de *check in* y *check out*, limpieza, mantenimiento y lavandería, que mayoritariamente se hacen a través de otras empresas o por medio de la figura de autónomos.
- **Check in y check out.** Anteriormente la solía llevar a cabo el mismo propietario de la vivienda, pero mayoritariamente tiende a organizarse a través de personal contratado específicamente para esta tarea, conocidos como “checkers”, mayoritariamente hombres, su función también es asumida por estudiantes en prácticas. Predomina la vinculación como autónomos, que cobran por trabajo realizado, más que la contratación directa como empleados. Si las viviendas se encuentran en un mismo edificio hay empresas que optan por poner en marcha un servicio de recepción, que permite disponer de personal contratado con mayor estabilidad. Otra de las opciones es que los clientes vayan a la oficina de la empresa a recoger las llaves, lo que ahorra recursos. Los cambios tecnológicos aplicados en estas tareas, que pueden permitir a los turistas acceder con un código a una caja con las llaves de la vivienda o directamente a ella, tienden a hacer desaparecer estos puestos de trabajo.
- **Limpieza.** Esta tarea está ampliamente subcontratada (Puig, 2018). La limpieza sólo se realiza después de los *check out*. Desde una perspectiva empresarial esto se debe a las dificultades de la dispersión de las viviendas y la búsqueda de mayor flexibilidad y reducción de costes.
- **Mantenimiento.** Los trabajos de mantenimiento de las viviendas son también subcontratados habitualmente (Puig, 2018), a causa, según los representantes empresariales entrevistados de las dificultades logísticas, con viviendas dispersas y demandas a cualquier hora.
- **Lavandería.** De forma mayoritaria las empresas de gestión de VUT llevan la ropa sucia de las viviendas (ropa de cama y toallas, sobre todo) a lavanderías. Las camareras de piso son las que habitualmente la recogen y llevan a las oficinas de la empresa o directamente a una lavandería.
- **Otros trabajos auxiliares.** Además de las tres grandes áreas de negocio que se articulan en torno a las VUT, para su funcionamiento también entran en juego otras empresas y profesionales, vinculadas por ejemplo a la remodelación y construcción de las viviendas, la compra de mobiliario o gestorías.

Los convenios de referencia que se aplican en este tipo de empresa varían, aunque predomina el convenio de hostelería. Para cargos altos se tiende a regular condiciones especiales y en el caso de las empresas externalizadas es habitual que se apliquen convenios específicos de empresa o del sector de limpieza.

4.
ESTRUCTURA DE
LA CADENA DE
VALOR Y TRABAJOS
ASOCIADOS

Caso:
EMPRESA DE GESTIÓN DE VUT CON SEDE EN BARCELONA

La empresa es propiedad de socios de nacionalidad española, y tiene sede en Barcelona. Se dedica a gestionar el alquiler de viviendas, tanto de larga estancia como corta, de uso turístico, en tres ciudades de España. El grueso de las viviendas que gestionan los tiene en Barcelona, unas 70, concentrados en 8 edificios. Aproximadamente un 30% de las viviendas que gestionan son de su propiedad. En cuatro de estos edificios tienen recepción. En estos los precios por apartamento oscilaban entre los 200 y los 500 euros la noche. En los otros cuatro edificios los precios son más baratos, entre 100 y 200 euros la noche. La empresa utiliza como canales de comunicación su propia página web y las redes sociales, y utilizaba también varias OTAs, como Booking, Airbnb o Expedia. La clientela procedía mayoritariamente de China, Japón, Oriente Medio, Marruecos, Inglaterra, Francia, y puntualmente de Rusia y los países nórdicos. Los propietarios de los apartamentos no tienen ninguna relación con el cliente, todo se canaliza a través de la empresa, que se queda una comisión del 20% sobre la facturación de los pisos que no son de su propiedad.

En la empresa trabajan unas setenta personas distribuidas en los siguientes departamentos:

- *Administración, contabilidad y finanzas*: son un 10% de la plantilla, mayoritariamente de nacionalidad española y con contrato fijo.
- *Marketing y reservas*: Son un 15% de la plantilla. La mayoría son españolas nacionalizadas de origen extranjero, y todas tienen contrato fijo, menos una persona que tiene un contrato como becario en prácticas.
- *Revenue Manager*: son un 5% de la plantilla, también tienen contratos fijos.
- *Recepción*: Son el 40%. En cada edificio tienen un gerente con contrato fijo, de origen español, y uno o dos becarios, todos ellos extranjeros, mayoritariamente latinoamericanos, jóvenes y con dominio del inglés. Aquí se concentran los y las estudiantes en prácticas, aproximadamente un 30% de la plantilla.
- *Mantenimiento*: son un 5% de la plantilla, contratados fijos y de nacionalidad española o nacionalizados.
- *Limpieza*: son el 25% de la plantilla, la mitad contratada directamente por la empresa con contratos eventuales y la otra mitad externalizadas a través de una empresa multiservicios. Todas son extranjeras.

Fuente: 02VUT, comunicación personal.

5.

RIESGOS DE PRECARIZACIÓN LABORAL

Hasta el momento, y a pesar de su novedad, se conoce con relativo detalle el trabajo prosumidor. Este implica que las personas que hacen de anfitriones, según la terminología de Airbnb, si bien pueden aumentar sus ingresos gracias a rentabilizar comercialmente su vivienda, para conseguirlo deben convertirse en “empresarios de sí mismos”, lo que deriva en un incremento de su precariedad vital (Gil, 2018 2019a, 2019b).

Además de este tipo de problemáticas, a partir de las entrevistas realizadas, se identifican otros colectivos donde existen fuertes riesgos de precarización laboral en lo que se ha considerado como formas tradicionales de trabajo en la cadena de valor de las VUT. En concreto, los mayores riesgos se han encontrado en las plataformas de comercialización en las tareas de atención al cliente y en las empresas de gestión de las VUT en las contrataciones de estudiantes en prácticas, en el trabajo de los “checkers” y en las tareas de limpieza y mantenimiento. Proponemos, por tanto, la necesidad de desplazar la mirada hacia formas de trabajo tradiciones vinculadas a las VUT que, sin embargo, conocemos con menor detalle.

5.1. Atención al cliente en plataformas de comercialización

El trabajo de atención al cliente no es considerado un trabajo estratégico en las plataformas de comercialización de las VUT. Por ello estas empresas buscan la mayor flexibilidad posible, con el fin de gestionar las oscilaciones en la demanda y abaratar costes. Con frecuencia es externalizado, con lo cual pueden desprenderse de él con mayor facilidad si hay incidencias en la demanda. Así ocurrió, por ejemplo, con CPM, empresa que daba el servicio de atención al cliente (*call center*) de Airbnb al que, en abril de 2020, en el contexto de la pandemia de la COVID-19, se rescindió el contrato, con el consecuente despido de 924 trabajadores y trabajadoras, una vez que el gobierno español ya había declarado el estado de alarma (Rodríguez, 2020; Singla, 2020).

A partir de los testimonios de tres personas que trabajaban en este *call center*, se pueden reconocer una serie de características comunes de este colectivo laboral. En primer lugar, la mayoría de personas que desempeñan estos puestos son relativamente jóvenes, con menos de treinta años, y son recién graduados universitarios o están realizando estudios de máster. De este modo, se trata de un **trabajo transitorio** entre la etapa estudiantil y laboral.

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

No trabajaría en *customer service* si no estuviera estudiando, es un trabajo hasta que termine la universidad.

(14VUT, comunicación personal)

Asimismo, se detectó un gran número de trabajadores extranjeros que habían decidido trasladar de forma temporal su residencia a Barcelona y accedían fácilmente a este tipo de ofertas debido a la alta demanda de personal, escasa necesidad de experiencia en el sector y conocimiento de idiomas. De hecho, se destaca el alto nivel formativo de gran parte de este tipo de empleados, mayoritariamente graduados universitarios.

Muchos de mis amigos se mudaron a Barcelona para disfrutar de la ciudad, otros querían viajar o no sabían que hacer y encontraron este trabajo. Me sorprendió ver lo preparada y talentosa que era la gente.

(14VUT, comunicación personal).

Consecuentemente, tal como afirman las personas entrevistadas, había una **alta rotación del personal**, normalmente porque encontraban otro trabajo con condiciones más favorables.

Había gente que se quedaba más tiempo, pero mucha gente se iba, cada semana formaban a 30 trabajadores nuevos. Tanta gente como entraba, salía.

(14VUT, comunicación personal)

Aun así, la rotación era superior entre las personas de la plantilla que no eran de habla española. Del mismo modo, las posibilidades de ascender eran más probables en los departamentos en los cuales había mayor rotación de personal.

Había más rotación en el grupo francés, por ejemplo, que no en el español. Cada semana entraba un grupo nuevo, ni que fueran 4 o 5 personas. Entrás con la idea que empezarás haciendo una cosa y en menos de un año estarás haciendo otra, pero después ves que no es así, no tienes la opción real de ir subiendo.

(16VUT, comunicación personal)

Las personas entrevistadas coinciden en que es un trabajo mecánico y sencillo para el que recibían un entrenamiento específico.

En lo que respecta a las características de las tareas que debían llevar a cabo, las personas entrevistadas coinciden en que es un trabajo mecánico y sencillo para el que recibían un entrenamiento específico. Todas ellas antes de empezar a trabajar estuvieron cursando durante un mes una formación interna remunerada donde aprendían todos los procesos y protocolos. En el caso de ascender laboralmente, también se recibía otro curso remunerado, aunque de menor duración. Esta oferta formativa, lejos de ser un elemento de calidad laboral, como pudiera parecer, supone en realidad un mecanismo de estandarización de procesos de trabajo que permiten garantizar la alta rotación, lo que hace que el personal pueda ser sustituido sin alteraciones significativas en el servicio.

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

Por otro lado, aunque se sentían preparados para desempeñar exitosamente su trabajo, coinciden que el nivel de responsabilidad o exigencia demandadas eran elevadas y no proporcionales al sueldo percibido. Por ejemplo, dos quejas recurrentes entre estas personas es que, si bien en el cumplimiento de los horarios y tiempos de descanso la empresa era muy exigente, así como en el aumento de responsabilidades, esto no iba acompañado de un incremento salarial.

Tienes una responsabilidad que no esperas al trabajar en un *call center*, mucha responsabilidad y no te pagan acorde a ella.

(15VUT, comunicación personal)

Por otra parte, se identifican tres factores clave que dificultan la capacidad de los trabajadores y trabajadoras para organizarse frente situaciones de precarización laboral. En primer lugar, se trata de un trabajo transitorio, en el cual se sienten relativamente satisfechos y en el que no se ven desarrollándose profesionalmente, que ha sido descrito bajo el concepto de liminalidad (Underthun y Christoffer, 2018). En segundo lugar, la alta rotación de personal y turnos junto a la diversidad de nacionalidades, dificulta establecer relaciones entre los compañeros y compañeras. En tercer y último lugar, las tres personas entrevistadas coinciden en que la comunicación con la empresa de trabajo temporal era difícil ya que sólo se podía contactar a través del correo electrónico o de tu superior, quien también se comunicaba con dicha empresa por las mismas vías. Dos de los testimonios afirman textualmente que “nunca estuvieron en contacto con ellos o supieron quiénes eran”.



Fuente: Axle Adams, Unsplash bajo licencia creative commons.

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

Este contexto es el mismo que favoreció la cancelación del contrato del *call center* y el despido de 924 personas que trabajaban en él en abril del 2020. En primera instancia, una vez decretado el Estado de Alarma en marzo de 2020, la empresa en cuestión, como tantos otros *call centers*, quiso mantener el trabajo presencial por no perder el control sobre estos procesos de trabajo (Murray y Cañada, 2021). Aun así, debido a la resistencia por parte de los trabajadores y al gran volumen de la plantilla finalmente decidieron optar por el teletrabajo. Durante el primer mes, la carga de trabajo era abrumadora a causa de todas las cancelaciones y quejas por parte de usuarios y propietarios.

Pensamos que teníamos que estar a salvo porque había mucho trabajo por hacer, pero cada día algo cambiaba.

(14VUT, comunicación personal)

Una vez finalizado este pico de trabajo, a principios de abril, empezaron las sospechas y temor de un posible despido por la falta de trabajo. Aun así, ninguna de las personas entrevistadas tuvo noticias de la empresa respecto a su continuidad, aunque todas ellas tenían un contrato indefinido. Hasta que un día, en medio de la jornada laboral, recibieron un correo electrónico informando que la empresa que requería sus servicios había rescindido el contrato con su empresa de trabajo temporal. En aquel mismo instante los trabajadores y trabajadoras dejaron de tener acceso al software.

En el momento que recibimos la noticia dejamos de tener acceso al software, en cinco minutos desapareció. Yo estaba hablando con un señor y de golpe no se cargaba la página.

(16VUT, comunicación personal)

Después de dos semanas de negociaciones entre sindicatos y empresa no se pudo llegar a ningún acuerdo y la empresa terminó pagando 33 días por año trabajado y les mantuvo el sueldo hasta el mes de junio, dos meses más después del ERE. Durante estas negociaciones la empresa de trabajo temporal fue ofreciendo otros puestos de trabajo similares, aunque era imposible recolocar a toda la plantilla y con aun mayor dificultad aquellos nativos españoles, ya que la mayoría de ofertas eran para el mercado extranjero. En enero de 2021 [el Tribunal Superior de Justicia de Catalunya \(TSJC\) avaló este Expediente de Regulación de Empleo \(ERE\)](#), al considerar que la empresa CPM no había visto disminuir su actividad de forma directa por la COVID-19, lo cual constituiría un incumplimiento del Real Decreto-Ley 8/2020 del Gobierno español que no permitía los despidos por causas relacionadas con la pandemia. La Confederación General de Trabajadores (CGT), sindicato mayoritario en la empresa, anunció la presentación de un recurso.

5.2. Estudiantes en prácticas en empresas de gestión

El recurso de estudiantes en prácticas no remuneradas o con retribuciones que oscilan entre los doscientos y, como mucho, los quinientos euros al mes por jornada completa está ampliamente establecido en el sector turístico en la ciudad de Barcelona. Entre las empresas de gestión de VUT este recurso es, en base a las entrevistas realizadas, muy amplio, en especial de estudiantes extranjeros europeos vinculados al programa *Erasmus* y latinoamericanos que cursan algún postgrado en la ciudad. En estos casos ocupan puestos de trabajo estructurales, por los que reciben nula o escasa formación, con muy baja retribución. El recurso de este tipo de mano de obra es fácil por la gran abundancia de jóvenes extranjeros que quieren cursar sus estudios en Barcelona por múltiples motivos. Este es el caso, por ejemplo, de una mujer colombiana que argumenta las razones por las que prefirió estudiar en Barcelona:

Yo ya había visitado Barcelona en 2002-2003, mientras hacía una maestría en Francia, y la ciudad me fascinó por lo cosmopolita que es. De la maestría esta lo que me gustó fue el programa y que aceptaban mi formación artística previa, aunque no hubiera hecho nada de turismo, y por la posibilidad de obtener un máster oficial en un año. Además, mi pareja vive en Málaga, y es fácil vernos.

(04VUT, comunicación personal)

Según el representante de Apartur entrevistado (10VUT), la vinculación a través de prácticas laborales, con un bajo costo para las empresas, actúa como un mecanismo de selección de personal, pues permite conocerlos mejor y poder realizar procesos de selección con mayores garantías.

El tema de los becarios nos ha servido mucho como proceso de selección, es decir, muchos de los empleados que ahora trabajan en el sector han sido antes becarios, porque has conocido a aquella persona, y sabes si es buena o es mala. Es una oportunidad enorme para reclutar. A mí el modelo de becarios me parece súper bueno para la gente joven.

(10VUT, comunicación personal)

Este tipo de personal, con bajos costes salariales, permite, según el mismo entrevistado, que empresas que no tienen grandes volúmenes de negocio puedan hacer frente a demandas en horarios muy diversos, dada la diversidad de franjas horarias en la que se encuentra su potencial clientela.

El problema es que necesitas gente de lunes a domingo de 9 de la mañana a 2 de la madrugada, y si tienes que tener a personas por turno, tres veces al día, siete días a la semana, no te salen los números. [...] Yo empecé yo solo de autónomo y durante los primeros seis años estaba solo, pero luego cogí a una becaria, que le pagaba 500 euros al mes, y me venía a ayudar, y me

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

fue bien. ¿Podía haber pagado a una persona con un coste laboral de 2.000 euros al mes? No, no podía, es decir, era eso o nada. Y eso me permitió hacer mi trabajo y coger un piso más.

(10VUT, comunicación personal)

En contrapartida, considera que este modelo implica también dedicarles tiempo para su formación que es recurrente debido a su alta rotación.

Los becarios tienen un coste laboral bajo, pero requieren una inversión en tiempo terrible, porque cada cuatro meses vuelve a empezar. O sea, el empresario es el primer interesado en salir de este modelo, y a la que coges un poco de volumen dices, bueno, va, este becario me lo quedo para trabajar conmigo, que termine los estudios y que empiece como personal fijo y allí empiezas con tus 2.000 euros de coste laboral. No hay una mala voluntad o una mala fe, es la posibilidad de seguir adelante o no seguir adelante, y cuando creces un poquito más y te salen los números, pues venga, otra persona fija.

(10VUT, comunicación personal)

Diferentes estudiantes en prácticas entrevistadas consideran que se abusa de este tipo de vinculación porque las necesidades operativas regulares se cubren con esta tipología de contratos.

Contrariamente, diferentes estudiantes en prácticas entrevistadas consideran que se abusa de este tipo de vinculación porque las necesidades operativas regulares de estas empresas se cubren con esta tipología de contratos. Tres ejemplos de estudiantes en prácticas en diferentes empresas de gestión de VUT en la ciudad de Barcelona, entrevistadas antes de la pandemia de la

COVID-19, evidencian un modelo laboral de baja calidad en el que estructuralmente se acoge a estudiantes en prácticas como mecanismos de reducción de costos laborales.

El **primer caso**, 01VUT, es el de una mujer salvadoreña de 36 años. Dejó su empleo en el sector público en su país a causa de la situación de violencia e inseguridad. Su principal motivación con las prácticas que estaba realizando en una empresa de gestión de VUT vinculadas a un máster en gestión turística era adquirir experiencia en el sector de la intermediación inmobiliaria, y porque necesitaba alargar su estatus como estudiante para extender el período de estancia legal en España hasta poder tramitar el permiso permanente de residencia. No tenía expectativas de quedarse en esta empresa, pero sí en el sector turístico, porque consideraba que le podía permitir mayor movilidad internacional que sus estudios de derecho. Dentro del sector le gustaría desarrollar un proyecto como emprendedora independiente.

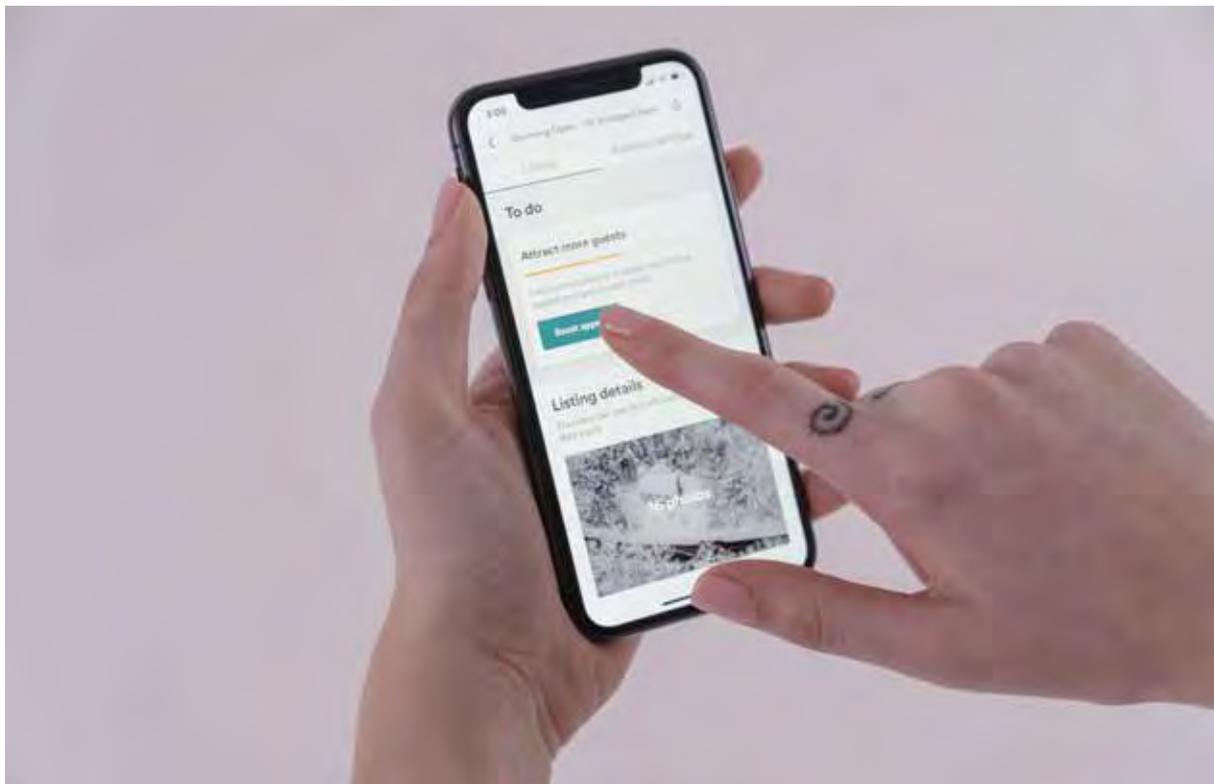
La empresa donde estaba haciendo las prácticas era una inmobiliaria, dedicada al alquiler de VUT, con sede social en Barcelona y miembro de Apartur. Gestionaba apartamentos tanto en Barcelona como en otras ciudades de España y con diverso tipo de calidad, sin especializarse en ningún nicho de mercado específico. El pago lo hacían los clientes en la oficina y el *check in* y entrega de llaves lo hacía directamente

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

el propietario del inmueble. La limpieza de los apartamentos estaba subcontratada y de las tareas de mantenimiento se ocupaba directamente cada propietario. Según la entrevistada, en la empresa trabajan 24 personas, de las cuales 21 estaban en prácticas, fundamentalmente estudiantes extranjeros (en aquel momento de Polonia, Israel, México, Chile, Suecia, Alemania y Ucrania). El departamento de recursos humanos estaba prácticamente orientado a ver cómo contratan estudiantes en prácticas continuamente, especialmente en estudios de marketing, turismo, informática y comunicación. Explicó también que había personas que estaban haciendo el mismo tipo de trabajo, pero cada una cobraba irregularmente cantidades diferentes, o no percibía ninguna retribución, en función de lo que habían negociado con el CEO de la empresa. En su caso inicialmente no cobraba nada y cuando amenazó con irse de la empresa consiguió que le pagaran 450 euros al mes por una jornada de 8 horas (de 9 a 18h., con una hora de descanso), de lunes a viernes. En ocasiones tuvo que hacer horas extra, pero las compensaba reduciendo su jornada del día siguiente. Considera que se estaba abusando de los estudiantes en prácticas.

El CEO juega mucho con las expectativas de todos nosotros. La empresa tiene una estrategia de minimizar gastos para maximizar sus ganancias. [...] Uno paga un máster de seis o siete mil euros para terminar en un empleo de quinientos euros al mes.

(O1VUT, comunicación personal)



Fuente: Stock Catalog, bajo licencia de creative commons.

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

La empresa tenía mucha rotación de personal. Sus trabajadores podían durar entre un mes y un año, pero difícilmente duraban más, porque la mayoría eran estudiantes en prácticas. Había personas que estaban vinculadas por un número determinado de horas, por lo que preferían terminarlas lo antes posible y acumular horas extras.

El personal en prácticas no tenía bien delimitadas sus funciones, pero básicamente se dedica a la gestión de la información, reservas y marketing.

La entrevistada asegura también que el personal en prácticas no tenía bien delimitadas sus funciones, pero básicamente se dedican a la gestión de la información (por medio de la web), reservas y marketing. A menudo debían gestionar las quejas de los clientes que, según explica, en su mayoría tenían que ver problemas de goteras o que no funcionaba algún electrodoméstico. También debían tener cuidado si había que avisar a algún cliente de quejas del vecindario por ruidos y otro tipo de molestias. En su caso concreto, explica que empezó haciendo traducciones del español al inglés y viceversa de los contenidos de la Web. También gestionaba las quejas de los clientes y visitaba las casas alquiladas cuando había alguna incidencia. Se queja de que al no tener sus tareas bien definidas debía hacer un poco de todo. Asimismo, el personal aportaba sus propios ordenadores para trabajar.

El **segundo caso**, 02VUT, otra mujer de 32 años y de origen hondureño, explica que también estaba contratada a través de un convenio de prácticas con la universidad donde hizo un máster en turismo. En el momento de hacerle la entrevista ya llevaba trabajando en la empresa nueve meses. Inicialmente empezó en la recepción de uno de los edificios. Sus principales tareas consistían en hacer los ingresos y salidas de los huéspedes; resolver problemas que pudieran tener los apartamentos; preparar los sobres y claves con los que los recibían; automatizar los *lockers* cuando los clientes llegan más tarde de las 10 de la noche; llevar a cabo el registro de los datos personales y enviarlos a diario al Ayuntamiento a través de una aplicación; cobrar el alojamiento y gestionar servicios adicionales, como solicitudes de taxi, reservas en restaurantes o tours, entre otros. Explica en ese edificio trabajaban de las 9 de la mañana a las 6 de la tarde, con una hora para comer. Todos eran de plantilla fija, y había un becario que trabajaba de las 5 de la tarde a las 10 de la noche. Al cabo de unos meses fue trasladada al departamento de marketing y reservas en las oficinas centrales. Aquí lo que hacía era encargarse de hacer reservas, atender a los clientes vía digital y la operación de recepción en las viviendas que no cuentan con una recepción en el edificio, que eran atendidas por personas que se desplazaban. En ese puesto se ocupaba de la información y coordinación de horarios, comunicación con el cliente, pagos, gestión de reservas que entran a través de los diferentes canales y gestión y archivo de la información para edificios y preparación de sobres de bienvenida. Aceptó la propuesta de traslado porque suponía un aumento de ingresos y porque sus tareas tenían más que ver con el marketing, que es lo que le interesaba. Su retribución por jornada completa era de 600 euros mensual con una retención del IRPF del 2%. Su jornada era de 4 horas durante los 5 días a la semana y 12 horas los fines de semana (4 en la oficina y el resto de guardia, a través del teléfono). Del mismo modo que la anterior entrevistada valora negativamente su experiencia de prácticas por su baja remuneración:

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

Otra persona en mi puesto, haciendo lo mismo y con las mismas horas, puede cobrar algo más del doble. Por eso mi familia tiene que ayudarme para aguantar este tiempo en Barcelona. Este es el aspecto más negativo, pero creo que es una práctica bastante generalizada.

(02VUT, comunicación personal)

El **tercer caso**, 04VUT, es el de una mujer colombiana de 40 años que se incorporó a una empresa de alquiler de apartamentos turísticos de lujo en Barcelona como estudiante en prácticas a través de un máster internacional en turismo que cursó en esa misma ciudad. Trabajaba en una empresa de alquiler de VUT de lujo con presencia en Barcelona, Sitges y Madrid. Comercializaban estos pisos a través de Airbnb, Booking, Expedia y su propia página Web. Debido a la necesidad de poder atender a personas que residían en diferentes franjas horarias, la empresa recurrió a estudiantes en prácticas con horarios partidos en las tardes-noches y fines de semana.

Mi puesto fue creado porque existía la necesidad de atender a clientes de otros hemisferios, sobre todo norteamericanos, con otros horarios, para poder mejorar la atención personalizada. El flujo de trabajo y de llamadas que llegaba por la tarde y por la noche, y sobre todo durante los fines de semana era bastante grande.

(04VUT, comunicación personal)

Explica que cuando tuvo que seleccionar a qué empresa ir para hacer sus prácticas de máster se encontró que la mayoría de cadenas hoteleras, que era donde le hubiera interesado trabajar, solo pagaban entre 200 y 300 euros al mes por jornada completa. Entonces terminó trabajando en una empresa de gestión de VUT, que fue la que encontró que pagaba mejor, 375 euros por 25 horas semanales o 600 euros por jornada a tiempo completo de 40 horas semanales.

A mí me parece ofensivo estar cobrando 3,75 euros la hora, con toda la preparación e idiomas que uno tiene. Pero elegí esta empresa porque ofrecían el doble que la mayoría de ofertas publicadas en [nombre del centro universitario omitido]. Había propuestas de 300 euros por 40 horas, de 50 euros, como ayuda de transporte, o de nada. Las empresas se excusan diciendo que es una oportunidad de aprender, y que este aprendizaje ya es parte del pago. Las empresas abusan de los estudiantes contratándolos en prácticas.

(04VUT, comunicación personal)

La situación del personal en prácticas se agrava en los casos que no proceden de la Unión Europea debido a la **legislación de extranjería**. La mayoría requiere disponer de algún tipo de vinculación institucional mientras no transcurren los tres años que la Ley de Extranjería les exige para poder iniciar los trámites para su regulación. Así, la única forma de permanecer legalmente en España es con un convenio de prácticas o cursando algún programa de estudios universitarios, con lo cual pueden extender su

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

visado como estudiantes. El tiempo de prolongación depende del programa en que esté inscrita esta persona, pero como máximo es de un año, y por tanto todos los años tienen que volver a hacer los trámites para obtener el visado, que no les permite trabajar, solo hacer prácticas. Ya con visado pueden solicitar el Número de Identidad de Extranjero (NIE), que es con lo que acreditan su residencia legal en España. Cuando consiguen pasar tres años de forma legal y demostrable en el país pueden documentar su arraigo y solicitar la residencia permanente.

Como estudiante extranjero no puedes aspirar a un puesto de trabajo y tienes que aceptar las prácticas, por la legalidad que hay en cuanto a los papeles. Los latinos que llegan a Europa aspiran a otro estilo de vida y quieren progresar, por eso esta ilusión les empuja a aceptar las prácticas. Y el empleador abusa de esta condición y necesidad del estudiante latino.

(04VUT, comunicación personal)

Del mismo modo, la entrevistada 02VUT es consciente de la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran y de ahí las situaciones de abuso que se producen.

Contratan becarios porque les sale mucho más barato, son mano de obra barata. Y nosotros vamos a seguir viviendo y peleando por permanecer aquí. La mayoría de estudiantes latinoamericanos que quieren quedarse más tiempo trabajando en España, necesitan estar residiendo tres años en el país, y entonces muchos de ellos para poder conservar su estatus como estudiantes tienen que matricularse en otro máster u otro curso.

(02VUT, comunicación personal)

De todas formas, y a pesar de los aspectos negativos señalados, cree que le merece la pena porque espera poder rentabilizar esta experiencia y en algún momento acceder a un salario más elevado. O también piensa que si finalmente regresa a su país podrá acreditar una experiencia profesional y personal, sobre todo por el hecho de haber vivido en el extranjero, y en un lugar clave en el turismo internacional como es Barcelona, y más teniendo en cuenta la fuerte apuesta por el turismo que está haciendo Honduras, especialmente en las islas del Caribe, que es donde a ella le gustaría trabajar. Valora que es una oportunidad profesional trabajar en una empresa referente, bien posicionada, y poder hacerse una idea de cómo funciona el mercado y la industria turística en el segmento de las VUT. Añade que le interesa formarse en este ámbito del turismo porque cree que “es como la gente quiere viajar ahora, que ya no quiere venir como turista, sino que quiere vivir como local” (02VUT, comunicación personal). En definitiva, cree que esta experiencia le ayudará profesionalmente.

Estoy en la ciudad correcta, en una de las empresas que, al menos, sabe lo que está haciendo y está bien posicionada. Y además es un alivio trabajar en una empresa que no tiene pérdidas.

(02VUT, comunicación personal)

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

Con la entrada en vigor del **Real Decreto-Ley 11/2018, de 31 de agosto**, las perspectivas de trabajo para los estudiantes universitarios extranjeros [podrían experimentar cierta mejoría](#) supeditada al cumplimiento una serie de requisitos. A partir de esta [modificación del marco legal](#), la autorización que habilita a un estudiante a permanecer en España también permite que pueda trabajar por cuenta propia o ajena. Los [requisitos](#) en este caso son que las actividades laborales sean siempre compatibles con los estudios y, por tanto, a tiempo parcial o, en el caso de ser a tiempo completo, no superar los tres meses ni coincidir con el curso académico. Por otro lado, la remuneración recibida no puede ser el único sustento del estudiante, y debe contar con recursos económicos suficientes para su manutención y alojamiento. Asimismo, debe tener la cualificación profesional necesaria para desarrollar ese trabajo. La vigencia de esta autorización coincidiría con el tiempo que se tenga que desarrollar dicha actividad laboral, pero nunca podrá ser superior a la de duración de la autorización de la estancia.

Del mismo modo, cuando un estudiante extranjero haya finalizado sus estudios, siempre que sean como mínimo de Nivel 6 de acuerdo con el [Marco Europeo de Cualificaciones](#), o acredite una permanencia en España de por lo menos tres años, podrá obtener una autorización de residencia por un periodo máximo de doce meses con el objetivo de buscar un empleo acorde con los estudios terminados o emprender un proyecto empresarial. Otros requisitos para solicitar este permiso son carecer de antecedentes penales, no haber sido becado por organismos públicos o privados, más otras obligaciones referentes al contrato laboral. En el caso de encontrar empleo, la eficacia de la autorización de residencia estaría condicionada a la afiliación y alta del trabajador en la Seguridad Social. Finalmente, los familiares del extranjero podrían obtener la autorización de residencia por reagrupación familiar.

En contraste a los anteriores testimonios de estudiantes en prácticas, la entrevistada 17VUT relata una experiencia distinta. En primer lugar, era la única estudiante en prácticas de la empresa y no ocupaba ninguna posición esencial. De este modo, aunque hacía las mismas tareas que todo el equipo de recepción, solo estaba como soporte en las horas punta. Este factor redujo la responsabilidad de la alumna en el puesto de trabajo, facilitó que siempre estuviera acompañada de un compañero o compañera y, en el caso de tener que ausentarse un día de trabajo por motivos académicos, la empresa nunca se antepuso. En segundo lugar, la entrevistada destaca que entabló muy buena relación con el equipo de recepción y sus superiores. Otro factor que resalta son los horarios de la recepción, ya que al no haber turno de noche, todos los trabajadores podían descansar un mínimo de 12 horas. Aunque este periodo de descanso esté regulado en el artículo 34 del [Estatuto de Trabajadores](#), no siempre sucede como confirma la entrevistada a partir su experiencia profesional en otros alojamientos turísticos. En último lugar, el sueldo percibido era de 300€ mensuales por 20 horas a la semana. Aunque el salario era ínfimo, la estudiante se mostraba más o menos satisfecha ya que en muchas ocasiones las prácticas no son remuneradas.

Yo estuve muy bien, no tuve ningún problema, estuve muy cómoda con todo el mundo. Mis prácticas acababan en verano y quise ampliar porque estaba

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

bien allí. También ellos querían que me quedara, pero tuve que terminar mis prácticas por [motivo personal emitido]. Si no me hubiera ido, ellos me querían contratar para los fines de semana.

(17VUT, comunicación personal)

A pesar de que las condiciones de empleo son muy parecidas entre las cuatro personas entrevistadas, su percepción sí que es distinta. La situación de mayor o menor vulnerabilidad y dependencia de ese puesto de trabajo en prácticas podría hacer que su perspectiva variase.

5.3. “Checkers” en empresas de gestión

La figura del “checker” se dedica mayoritariamente a esperar y recibir a los clientes a cambio de una retribución fija por tarea, más variables en casos de retrasos en la hora de llegada. Es frecuente que su trabajo pueda tener horarios imprevisibles. Tienden a ser autónomos o trabajar desde la economía informal. En algunos casos también se ocupan de estas tareas estudiantes en prácticas. Además, es habitual que asuman la gestión de conflictos con los mismos turistas o por quejas de los vecinos, con lo cual pueden verse involucrados en situaciones incómodas e incluso peligrosas. En realidad, es una figura extremadamente precaria.

Parte de su trabajo está siendo sustituido por mecanismos tecnológicos que permiten a los huéspedes a través de un código el acceso directo a la vivienda, o a un buzón donde pueden recoger las llaves. De todos modos, su sustitución puede encontrar dificultades por los riesgos de las quejas del vecindario. Así lo explica un directivo de Apartur:

Los pisos turísticos tendrán todos apertura automática. Al cliente le gusta, lo prefiere, porque no tiene que esperar a nadie. Llegas tarde y no tienes que llamar a nadie desde el aeropuerto diciendo que en 40 minutos estás ahí. Y los números de las empresas mejoran, la gestión empresarial mejora mucho. Pero obviamente lo podrás hacer en aquellos pisos donde la comunidad de vecinos sea más o menos tranquila y no haya problemas, pero si te encuentras con una comunidad muy sensible pues deberás continuar yendo a hacer el *checking* personal para asegurarte de que los turistas no se equivocan de piso, que no entran no sé donde, que no entran de noche haciendo ruido por el edificio con las maletas, bueno, para mantener todo controlado.

(10VUT, comunicación personal)

Por medio de un caso concreto, podemos entender algunas de las características de este trabajo. El entrevistado 06VUT tiene 28 años y es de origen argentino. Llegó a Barcelona en 2007, donde estudió la carrera de ciencias políticas compaginándolo con empleos diversos durante los veranos (como empleado en restaurantes de comida

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

rápida o mozo de almacén, principalmente). Desde el año 2011 ha trabajado en dos empresas de gestión de VUT encargándose de los *check in* y *check out* y la resolución de problemas diversos que se pudieran producir en los pisos.

En la última empresa en la que trabajó, entre los años 2015 y 2017, gestionaban entre cien y ciento veinte viviendas, y además se hacían cargo de pisos de otras empresas de gestión de viviendas de uso turístico que subcontrataban sus servicios. Para trabajar como “checkers” les exigían hablar correctamente inglés y francés, y por este motivo este trabajo la hacían mayoritariamente jóvenes franceses que venían a Barcelona una temporada. Considera que la empresa lo que quería era tener el mayor nivel de ocupación posible de los pisos que gestionaba y que esto implicaba que no se preocuparan mucho por el tipo de turistas que recibían, lo que afectaba el trabajo de los “checkers”, porque eran quienes debían resolver los problemas causados por algunos de ellos. Así, relató que las situaciones incómodas que tuvo que vivir con los turistas cuando se producían las quejas del vecindario eran frecuentes:

Las quejas de los vecinos eran habituales, porque había turistas borrachos dormidos en las escaleras, porque habían intentado abrir la puerta de otra casa por confusión de piso, porque estaban orinando desde balcones, por ruidos molestos etc. Y algunos compañeros han llegado a ser golpeados por sancionar a los turistas reteniendo parte de la fianza por quebrar las normas.

(06VUT, comunicación personal)

Los “checkers” no tenían contrato ni un sueldo fijo, y la empresa no les proporcionaba recursos para los traslados que debían hacer de vivienda a vivienda.

El funcionamiento de la empresa en términos laborales evidenciaba también un claro deterioro de las condiciones de empleo y de trabajo. Los “checkers” no tenían contrato ni un sueldo fijo, y la empresa no les proporcionaba recursos para los traslados que debían hacer de vivienda a vivienda, ni les facilitaba algún otro medio de transporte personal. Su remuneración era estrictamente por entrada de turista. La empresa tenía una Intranet con un sistema interno de gestión donde se contabilizaban todas las entradas que hacían. Cada una de sus tareas tenía un precio diferente. La entrada y salida de clientes se pagaba a 10 euros cada una, y a partir de las 8 de la tarde subía a 15 euros, y si era después de las 10 de la noche a 25 euros. La entrada consistía en recibir a los huéspedes, entregar llaves y el contrato, explicar cómo funcionaban las cosas en el piso y aclarar las dudas que pudieran tener los clientes. Se tenía que hacer en menos de 30 minutos. Y a la salida se comprobaba que todo hubiera quedado correctamente. Otra de las tareas que hacían era gestionar problemas, como por ejemplo pedir a los turistas que controlaran el ruido. El precio en este caso variaba en función de la hora del día, y podía ir entre los 10 y los 20 euros la hora. El entrevistado explica que con este trabajo en temporada alta podían ganar entre 1.700 y 1.900 euros al mes, pero el resto del año no se cobraba nada ni se podía acudir a la prestación por desempleo.

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

A partir del año 2017 la empresa obligó a todos los “checkers” a darse de alta como autónomos y facturar a la empresa. El entrevistado rechazó esta opción, por considerar que era de “falso autónomo”, y reclamó a la empresa que lo contrataran y le reconocieran todos los meses en los que había estado de modo informal, pero ésta se negó.

Me están vendiendo, me dicen: «Tú ahora eres un empresario». ¿Cómo que yo soy un empresario? Entonces, si yo soy un empresario quiero una parte de la torta. Esto no es así. No es que yo soy un empresario, le venden a la gente que es como un pequeño empresario que le factura a ellos y que puede trabajar para muchas empresas. Pero no es verdad porque tu estas trabajando entre 8 a 10 horas al día, es totalmente un “falso autónomo”. Esto era como desposeerte totalmente: ni seguridad social, ni seguro de trabajo, nada, paro, nada, tú no tienes nada, y encima todavía tienes que pagarle vos a hacienda.

(06VUT, comunicación personal)

El hecho de que el trabajo esté tanto atomizado hace, según el entrevistado, que sea muy difícil tener ningún tipo de organización, y que no hay ningún tipo de presencia sindical. El hecho de que la mayoría del personal fuera francés, y que estuvieran en Barcelona de forma temporal, hacía, siempre a su juicio, que no les interesara organizarse de modo, porque “solo vienen a hacer dinero”, concluyó.



Fuente: Zoetnet, bajo licencia de creative commons.

5.4. Trabajos subcontratados de limpieza y mantenimiento

Las **tareas de limpieza de las VUT** han sido en su práctica totalidad externalizadas a través de empresas multiservicios, reguladas habitualmente a través del convenio de limpieza, con peores condiciones que el de hostelería, o bien por medio de trabajadoras autónomas, que a su vez contratan de forma informal a otras trabajadoras. En su mayoría son trabajadoras de origen inmigrante quienes se encargan de las tareas de limpieza en un mercado laboral que se organiza ampliamente en la informalidad.

Desde la perspectiva de las empresas de gestión de VUT garantizar una buena limpieza es clave para el funcionamiento del negocio:

Una limpieza mal hecha te supone unos comentarios negativos que después te supone vender más barato y todo va peor. Una buena limpieza es clave, es parte fundamental de todo esto, genera buenos *review* y eres más caro y luego puedes pagar mejor, obviamente.

(10VUT, comunicación personal)

Pero, a su vez, se defiende que la externalización de los trabajos de limpieza es imprescindible, debido a las elevadas oscilaciones en las demandas de trabajo que se producen en este sector:

La subcontratación de la limpieza es esencial para nosotros, piensa que estamos hablando de empresas con 20 pisos turísticos, donde la mayoría de las salidas son el domingo por la mañana. Tú no puedes tener contrato con una persona que solo puede limpiar de 11 de la mañana a 3 de la tarde. Entonces para nosotros es muy difícil contratar a alguien. Es decir, no es como los hoteles que dices de 10 de la mañana a las 2 de la tarde, o hasta las 5 de la tarde, para hacer la limpieza de todas las habitaciones cada día, porque nosotros no sabemos qué trabajo habrá que hacer cada día durante el año, no sabemos cuándo reservará el cliente. La limpieza sólo se hace al final, con la salida, y entonces al depender de salidas puntuales que no sabemos cuánto serán, ni tampoco a qué hora saldrá el cliente, si se irá a las 8 o a las 11 de la mañana. Y tampoco sé cuándo me llega el siguiente cliente, tal vez me llega a las 9 de la noche o a las 3 de la tarde. Entonces es imposible que yo contrate una persona y que permanentemente le tenga que decir que ahora no venga y que lo haga mañana a otra hora, porque esta persona me tiene que dar una flexibilidad que es imposible. Y yo tampoco puedo depender solo de esa persona, porque se pone enferma y debo cerrar el negocio.

(10VUT, comunicación personal)

La consecuencia de estas dificultades de rentabilidad de las empresas es que su resolución se traslada hacia abajo, y recae en las trabajadoras, ya sea a través de empresas multiservicios o de autónomas que se organizan por su cuenta con

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

una elevada informalidad. Tomamos como referencia dos trabajadoras de limpieza entrevistadas. La primera está empleada en una empresa multiservicios y la segunda trabaja por su cuenta como autónoma y tiene a su vez a otras trabajadoras a su cargo.

El **primer caso** es el de la entrevistada 09VUT. En el momento de la entrevista tenía 46 años y es de origen brasileño, donde había estudiado administración de empresas. Llegó a Barcelona en 2007. Los primeros años trabajó como camarera en diferentes bares y restaurantes, hasta que a partir de 2013 comenzó a trabajar en tareas de limpieza en una empresa de gestión de VUT en la que ha estado desde entonces. Se trata de una empresa de grandes dimensiones, que gestiona más de trescientos viviendas turísticas en Barcelona, algunas de ellas en propiedad, y que cuenta con una plantilla de más de cincuenta trabajadores.

El departamento del que forma parte, llamado “housekeeping / lavandería”, está compuesto por una responsable general, una encargada, cuatro supervisoras, cuatro trabajadoras de limpieza contratadas directamente y dos en régimen de autónomas que, a su vez, cada una de ellas coordina un equipo de diez a doce personas por su cuenta. En cuanto a la lavandería lo que hacen es recibir la ropa sucia en las oficinas centrales, la contabilizan y la envían a una lavandería externa, y luego, una vez contada de nuevo,

la redistribuyen a las diferentes viviendas. Las camareras de piso son todas de origen extranjero, de Brasil, Ecuador y Filipinas, tanto las contratadas directamente como las que son autónomas.

La categoría profesional por la que la empresa la tiene contratada es de “personal de limpieza”, y no como camarera de piso, con lo cual no tiene los beneficios que le corresponderían según el convenio de hostelería.

Cuando comenzó a trabajar en la empresa su contrato era de 4 horas, aunque regularmente hacía más, y no tenía vacaciones pagadas. Cobraba 700 euros netos al mes por las 4 horas en nómina y el resto se lo pagaban

de modo informal con una determinada cantidad por apartamento limpiado. El sueldo podía variar en función de la demanda. En temporada alta podía ganar entre 1.500 y 2.000 euros al mes, y en temporada baja entre 700 y 1.000 euros. Desde el año 2015, a raíz de la denuncia de varias trabajadoras, le hicieron un contrato indefinido a tiempo completo. Desde entonces trabaja de las 10 de la mañana a las 6 de la tarde, sin tiempo de descanso, y dos días de fiesta rotativos, con un fin de semana al mes de fiesta. Su salario es de 1.200 euros netos al mes, ya no cobran comisiones por apartamentos hechos, y tienen las vacaciones pagadas y 14 pagas. La categoría profesional por la que la empresa la tiene contratada es de “personal de limpieza”, y no como camarera de piso, con lo cual no tiene los beneficios que le corresponderían según el convenio de hostelería. Además, la distribución de los días de vacaciones se cambia cada mes, por lo que es irregular.

Diariamente les asignan tres apartamentos para limpiar. Explica que los más pequeños son para cuatro personas, pero que hay algunos con capacidad para diez personas. En la finca donde ella trabaja habitualmente, los apartamentos tienen dos baños grandes y tres camas además de comedor y cocina equipada. Teóricamente los tres pisos que deben hacer diariamente deberían haber terminado a las 3 de la tarde, que es cuando

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

pueden entrar los turistas, y hasta las 6 de la tarde deben estar en las oficinas haciendo tareas de lavandería o en la misma finca haciendo otros trabajos, como por ejemplo hacer limpieza a fondo si una vivienda no debe ser ocupada. Pero muy a menudo el tercer apartamento no está listo a las 3 de la tarde cuando llegan los turistas, por la carga de trabajo que supone.

La rutina cotidiana de su trabajo inicia por las mañanas cuando tienen que ir a la oficina a firmar y recoger los materiales que necesita. La encargada les entrega el listado de los apartamentos que tienen que hacer ese día. Una vez en la finca asignada hacen la limpieza de la vivienda y se trasladan a las otras fincas sino están en el mismo edificio. Hasta hace poco tenían que llevar la ropa sucia de una vivienda a la otra hasta que regresaban a las oficinas, pero posteriormente la empresa encargó esta tarea a otra persona. Este era un trabajo muy pesado porque la ropa sucia mojada pesa mucho. Habitualmente, hacia las 12 del mediodía, reciben la visita de algunos de los supervisores que controlan el estado del trabajo. Por la tarde, vuelven a la oficina para devolver las llaves, el material, hacer otro tipo de tareas y firmar.

Los principales **problemas en sus condiciones de trabajo** que identificaba son los siguientes:

a) **Exceso de carga de trabajo que es difícil hacer en el tiempo establecido.** A lo que se añade el traslado de materiales que deben llevar de una vivienda a otra, como la misma ropa limpia y sucia, o jabones, productos de limpieza, papel higiénico, que no se encuentra disponible en las mismas viviendas.

No tenemos hora de comida, tenemos que trabajar 8 horas seguidas, y no tenemos destinada una hora para comer, paramos 30 minutos para hacer una comida cuando nos da tiempo, porque no nos aguantamos, nos derretimos de hambre. Ellos quieren que hagamos tres apartamentos diarios hasta las 3 de la tarde y muchas veces no llegamos. Hay días en los que tienes suerte, si está en la misma finca, o si son apartamentos de pocos días, que están más o menos limpio y puedes ir más rápida. Hay entrada a las 3 y eso es lo que más nos mata. Muchas veces tienes tres apartamentos diarios y cada uno puede estar en un sitio diferente, y tienes que coger el metro o el autobús, depende de dónde estés. Y antes traer contigo la ropa contigo era difícil, porque a veces la ropa venía mojada y pesaba muchísimo, y hay apartamentos en los que no hay ascensor y teníamos que subir con todos esos paquetes de ropa.

(09VUT, comunicación personal)

b) **Mucha presión y maltrato por parte de la encargada del departamento y de la responsable general, para que acaben a tiempo el trabajo asignado.**

Yo de lo que más me quejo [de la empresa] es del trato personal con los trabajadores. La encargada que teníamos hasta hace poco era una persona bastante difícil, trataba muy mal a la gente, con insultos y todo eso. Es lo habitual. Cuando te dan el horario y si tú les dices:

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

– Es que no me llega para hacer todo eso.

Te contestan:

– Chica, lo siento, pero es lo que hay. Sino lo haces, ya sabes.

Siempre con amenazas. La verdad es que he pensado muchas veces que sería hasta mejor, porque muchas veces el trabajo está mal, pero no tienes coraje o no quieres dejar el trabajo por el miedo, el mayor problema del ser humano es el miedo. Yo pienso que, en una empresa, para que las cosas vayan bien, por más duro que sea tu trabajo, tú tienes que llegar y sentirte bien, porque si ya sales de tu casa sin ganas de trabajar, con el pecho apretado, que tú no quieres ni entrar en la empresa, es porque las cosas no van bien, y eso te causa enfermedad. Y por eso tenemos problemas de salud, porque la gente nos trata muy mal, muy mal.

(09VUT, comunicación personal)

c) **Riesgos de seguridad.** Es muy habitual que los clientes puedan acceder a las viviendas a las 3 de tarde y entren en la vivienda cuando ellas todavía están trabajando. Afirma que ha tenido que hacer frente a clientes molestos porque el piso no está listo y que en ocasiones se han encarado con ellas. También explica que se ha encontrado sola con grupos de hombres que le han hecho comentarios de carácter sexual y ha tenido que soportar situaciones de acoso.

Nos pasa de todo porque no hay organización. Envían a los clientes y cuando llegan el apartamento aún está sucio. Los clientes entran y está muy mal estar limpiando el apartamento con ellos ahí sentados. Ha habido situaciones difíciles, de que el cliente se cabree, porque si tú tienes una hora de entrada tu apartamento debe estar limpio. Y ha habido casos de clientes que llegan y se ponen bastante bordes. Una vez un cliente llegó y el piso estaba sucio y me empezó a hablar mal, le pedí perdón y le dije que llamara a la empresa y hablara con ellos y que tenía todo el derecho de quejarse y llenar la hoja de reclamación. Y hay veces que empiezan a beber, y eso ya te da un poco de miedo, porque tú no sabes con qué tipo de personas tú estás ahí, sola, con gente que no conoces. Muchas veces da miedo. Tú estas sola en un apartamento y puede pasar cualquier cosa, porque hoy, como andan las cosas, la gente está como un poco chiflada de la cabeza. Yo muchas veces ya le he dicho a mi supervisora y a la encargada que, por favor, que no me mandaran clientes así porque yo tengo miedo y no me gusta estar en el apartamento sola con los clientes, y no quiero pasar por ninguna situación desagradable, pero a ellas les es igual, tú les hablas y les entra por aquí y les sale por ahí.

(09VUT, comunicación personal)

En relación a **problemas de salud** derivados de su trabajo, identifica los siguientes como los más habituales:

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

a) Dolores de espalda, lumbares, pies y muñecas, principalmente. Asegura que es muy habitual tomar medicación para el dolor y relajantes musculares para poder aguantar el trabajo.

Muy cansada, llego a mi casa muy cansada. Hay días en los que estoy que me duele todo. Muchas veces lloro y digo que esto no puede seguir así, que esto tiene que cambiar. Y tengo muchísimo dolor en las articulaciones, y sobre todo en la columna, porque es mucho tiempo que estamos dobladas haciendo camas. También tenemos que mover muebles pesados para aspirar por abajo del sofá. Es bastante duro para una chica sola. Yo pienso que deberíamos ser dos chicas por lo menos por apartamento, porque no es una habitación de hotel, que es una cosa pequeña donde tú puedes limpiar rápido. En un apartamento tienes que hacer una limpieza más difícil, que tarda mucho más. Siempre tengo que estar tomando ibuprofeno, nunca me falta, siempre ando en mi bolsa.

(09VUT, comunicación personal)

b) Accidentes, como caídas o torceduras de pie. La situación de riesgo es mayor por la carga de trabajo y el ritmo que deben llevar, y además habitualmente trabajan solas, de tal manera que en caso de accidente la atención por parte de otras personas es más complicado.

Yo ahora llevo meses de baja, tuve un accidente. Cuando bajaba la escalera, porque en esa finca no hay ascensor, con la aspiradora y la bolsa de producto, la luz se apagó y como la escalera es muy estrechita, como un caracol, pisé mal, me resbalé y me fui hasta abajo. Otra vez me caí en un baño, y de ahí que tuve un problema en la muñeca. El problema es que tú sales corriendo como loca para entregar ese trabajo, desesperada, porque sino terminas te tratan mal, te echan la bronca, y en un descuido es fácil caerse o cortarse.

(09VUT, comunicación personal)

c) Ansiedad y estrés, a consecuencia de las condiciones en las que trabaja, a lo que hay que sumar el maltrato por parte de la empresa. Los problemas para dormir son comunes son comunes a consecuencia de estas situaciones.

Cuando llego a casa, para dormir, tengo que tomar geles musculares y otras cosas para el dolor porque sino no puedo dormir. Ahora me han salido unas manchas blancas en la piel. Estoy en tratamiento en el Sagrado Corazón y el médico me dice que eso me viene del estrés. Pero es difícil curarse de eso cuando tú no tienes una salida para mejorar tu situación. Tú ya te dices que no vas a estresarte más, pero es imposible, porque en este trabajo las cosas funcionan de esa manera, es imposible, y si tú lo hablas en la empresa empiezan las discusiones.

(09VUT, comunicación personal)

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

El **segundo caso** hace referencia al trabajo de limpieza de las VUT a través de trabajadoras autónomas que, a su vez, subcontratan formal o informalmente a otras trabajadoras. La entrevistada 13VUT, de 54 años, es de origen peruano. Primero vivió 2 años en Palma y de ahí 15 en Barcelona. Debido a su situación administrativa irregular empezó a trabajar de forma informal en la limpieza de casas.

De forma ilegal no puedes encontrar trabajo en ningún lado. Iba poniendo mis avisitos en los postes de luz, de esos que pones tu teléfono y la gente lo va arrancando. Yo ponía: servicio de limpieza. Y así empecé, y una señora me empezó a recomendar con sus amigas. Pisos normales. Y también me llamó una chica que alquilaba pisos turísticos. Administraba tres pisos turísticos de un holandés, no eran suyos. Y así empecé en este negocio, y me fue bien.

(13VUT, comunicación personal)

Después de regularizarse hizo diversos trabajos, pero al cabo de unos años empezó a trabajar para una empresa de gestión de VUT. Ahí fue que decidió instalarse por su cuenta como autónoma y asumir la limpieza de VUT de esa y otras empresas, “porque siempre he sido independiente, nunca me ha gustado trabajar para terceras personas”, asegura. De este modo, empezó a asumir nuevas viviendas, a partir de sus propios clientes, “se fueron pasando la voz, unos a otros”. Progresivamente fue asumiendo más VUT, hasta llegar a una veintena, además de casas particulares y para hacer la limpieza de casas que las inmobiliarias ponen en alquiler. Para asumir toda esta carga de trabajo tuvo que ampliar su equipo.

Yo les pago el régimen general de la Seguridad Social y ellas trabajan para mí. Tengo como doce personas, depende, hay temporadas que les doy de alta a unas o les doy de baja, doy de alta y doy de baja, así, constantemente. Yo prefiero tenerlas contratadas y evitarme problemas. Y se paga por horas, según el convenio de limpieza. Todas son mujeres, latinas. Me gustan más las latinas, peruanas, ecuatorianas, bolivianas, colombianas, porque son más conscientes para el trabajo que las españolas. Y las consigo por ellas mismas, con sus amigas, cuando me hace falta alguien les pregunto a ellas.

(13VUT, comunicación personal)

Según la entrevistada, la limpieza de VUT es particularmente complicada:

Los pisos turísticos tienen mucho jaleo. Yo tenía que coger la ropa, las sábanas, las toallas, todo lo que dejaban sucio, y llevarlo a la tintorería de la esquina, y todo ese peso tenía que cargarlo yo. Y después lavar, secar, doblar, poner en los armarios y eso hay que hacerlo rápido. En otros casos hay que limpiarlo ahí mismo en la lavadora, dejarlo tendido dentro del piso y luego ir a recoger las sábanas y toallas antes de que lleguen los nuevos inquilinos. O sea, un jaleo. Es mucho más pesado que la limpieza en casas normales, mucho más trabajo. Y luego, en los pisos turísticos no quieren pagar el tiempo que lleva. Solo limpiar el piso ya lleva tres horas, porque

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

hay que limpiar bien, correr muebles, hacer la cocina, limpiar los cajones, los armarios de la cocina, baños, y hay que hacer todo eso y, además, tienes que llevar la ropa a lavar y recogerla. Es un tiempo que no tienes. Y eso a veces no quieren reconocerlo, es mucho tiempo, dicen, hay gente que lo reconoce, y hay gente que no.

(13VUT, comunicación personal)

Una de las personas que contrata sus servicios es la entrevistada 12VUT, de origen norteamericano. Le pide servicios de limpieza para tres viviendas, una en la que reside y que cuando alquila la deja para ir a casa de su pareja, y dos casas en propiedad de un matrimonio paquistaní, a quienes lleva la gestión en las plataformas y en su administración. Asegura que por la limpieza le paga 11 euros la hora y que habitualmente se destinan 3 horas, a no ser que haya quedado en muy malas condiciones, y tenga que hacer 4 otras. En el caso de su vivienda, una vez descontada la comisión de la plataforma, le quedan unos 50 euros por día, y solo la alquila por un mínimo de 3 días, y de lo cual debe deducir los costes de limpieza, unos 33 euros, y ocasionalmente 44.

Otro de los problemas con lo que se ha encontrado la entrevistada 13VUT es que cada vez hay más competencia y le resulta difícil bajar tanto los precios, de lo cual se aprovechan tanto las empresas de gestión de VUT como personas que llevan su propia vivienda en alquiler turístico.

Generalmente lo hacen autónomas, son como yo, pero no tienen a gente trabajadora a su cargo, todo es “en negro”, porque sino no salen los números. Son sobre todo rumanas y colombianas, y alguna otra espabilada. Tiran el trabajo, lo regalan. Por convenio son 11 euros la hora y en algunos pisos turísticos me querían pagar a 6 la hora. Y hay gente que no lo entiende y dice que cobro muy cara la limpieza, pero ellos no se ponen a pensar que tienes que pagar la Seguridad Social y que tienes a la gente contratada de forma legal.

(13VUT, comunicación personal)

Todas estas dificultades le han llevado a que progresivamente fuera dejando la limpieza de VUT y se concentrara en otros mercados, porque contratando a sus trabajadoras de forma legal le era imposible sostenerse.

He ido dejando los pisos turísticos y ahora me enfoco en empresas, en oficinas, en pisos particulares, en comunidades de vecinos, porque son los que más pagan. La limpieza de pisos turísticos es una economía sumergida. Los pisos estos turísticos ilegales generalmente solo querían pagar dos horitas y no quieren pagar lo que realmente cuesta limpiar el piso, no reconocen el trabajo. Entonces lo fui abandonando y ahora solo tengo pisos turísticos que realmente me pagan lo que yo pido.

(13VUT, comunicación personal)

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

Por lo que respecta a los **trabajos de mantenimiento**, desde la perspectiva de las empresas de gestión de VUT la lógica es parecida a la de limpieza. Aunque habitualmente se trata de un trabajo externalizado, se puede organizar bajo múltiples formas, como la contratación de empresas externas de servicios de mantenimiento integral o a partir de personas autónomas, pero también se pueden encontrar fórmulas diversas de integración directa en la estructura de la empresa.

Para muchas empresas de gestión de VUT es habitual contratar a una empresa de mantenimiento integral externalizada para cuando se requieren sus servicios. Asimismo, cuando un particular o empresa gestiona un número menor de viviendas y no puede hacerse cargo personalmente de estas pequeñas reparaciones, ya sea por falta conocimiento o tiempo, contrata los servicios de forma puntual a un técnico de confianza.

Yo después de tanto tiempo tenía ya mi grupito de industriales y sabía que trabajaban bien, pero como el piso estaba nuevo, eran cosas muy puntuales.

(19VUT, comunicación personal)

Un ejemplo es el caso de un técnico en mantenimiento de origen latino que trabajaba para una empresa de gestión de VUT de Barcelona. Aun estando como autónomo, la empresa requería su disponibilidad total entre semana y también podían solicitar sus servicios en fines de semana o festivos. Esta relación laboral se podría categorizar de “falso autónomo”, una situación muy similar a la que sucedía con los “checkers” tal y como explicaba anteriormente otro de los entrevistados para este informe.

Era una locura. Un día, [nombre del trabajador omitido] me confesó:

– Hace cuatro años que no salgo de Barcelona porque claro, trabajo de lunes a viernes y en fines de semana siempre me estáis llamando.

A mí me sabía mal e intentaba no llamar en fin de semana, pero a veces era inevitable.

(16VUT, comunicación personal)

A partir de la impresión de la entrevistada 16VUT, los problemas en las condiciones laborales del encargado de mantenimiento eran la sobrecarga de trabajo, la carga

Los problemas en las condiciones laborales eran la sobrecarga de trabajo, la carga física y emocional de tener que estar siempre disponible y los constantes desplazamientos.

física y emocional de tener que estar siempre disponible por miedo a perder el trabajo, y los constantes desplazamientos a los distintos apartamentos distribuidos por toda la ciudad. Finalmente, la empresa tuvo una desavenencia con este trabajador y optaron por contratar los servicios a una empresa de mantenimiento integral externalizada.

Otra forma de organizar este trabajo puede ser tener a una persona encargada del mantenimiento fija dentro de la propia estructura. Este sería el caso del entrevistado 21VUT, de origen hondureño y trabajador sin contrato en una inmobiliaria. Después de su

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

llegada a España en 2017 empezó a trabajar en esta empresa, a partir de un acuerdo verbal, la cual gestiona la venta de inmuebles y alquileres de vivienda habitual, de temporada o turísticos.

Tú sabes, aquí alguien que no tiene el documento español le cuesta un poco más. Te dicen, tú no tienes papeles no te podemos contratar.

(21VUT, comunicación personal)

Una de sus funciones principales es la de mantenimiento de los apartamentos: reparaciones básicas, decoración o montaje de muebles, aunque en el caso de haber un problema grave en alguno de los pisos acudirían a un especialista. En ocasiones también ayuda a las trabajadoras de limpieza con las tareas que implican mayor esfuerzo físico.

Las ayudaba con la ropa de cama, ir a la lavandería o a comprar a la tienda si faltaba algo. Si yo tenía un espacio libre les apoyaba y ayudaba.

(21VUT, comunicación personal)

Por otro lado, este trabajador tiene también asignadas tareas administrativas como programar los *check in* y *check out*, la limpieza de los apartamentos o revisar el correo electrónico. Incluso hace trabajo a pie de calle, ya que se encarga de la entrega y devolución de llaves, así como de buscar “puerta a puerta” posibles clientes para la inmobiliaria.

Todas estas tareas las realiza en una jornada partida de siete horas, con una gran flexibilidad horaria para poder realizar los *check in*, que suelen implicar una prolongación de la jornada. El salario base del trabajador son 400 euros más comisiones, compuestas mayoritariamente por el plus de horario nocturno y comisiones por alquiler o venta de un inmueble.

Cobraba en mano, como suelen decir, en negro, unos 900 euros en total, dependía.

(21VUT, comunicación personal)

El entrevistado no identifica especiales problemas de salud derivados de su trabajo, pero sí menciona la carga de peso y el uso de productos químicos como el amoníaco. El mayor inconveniente que detecta en su trabajo es el salario, aunque no explicita directamente su queja a la empresa.

Yo mismo sentía que tenía un problema en cuanto a una contratación y tener una paga mejor. Tal vez uno por tener la oportunidad y como te comento de no estar con un permiso de trabajo lo toma, qué le vamos a hacer.

(21VUT, comunicación personal)

5.
RIESGOS DE
PRECARIZACIÓN
LABORAL

La pandemia de la COVID-19 ha hecho que la situación de precariedad y vulnerabilidad de esta persona se agudice ya que, debido a su situación irregular y sin contrato, no pudo acceder a ningún tipo de ayuda.

Yo quedé en el aire, al no tener un contrato no podía ir al ERTE, a buscarse la vida por otro lado. Uno trae la mente abierta y viene a trabajar de lo que venga en el camino.

(21VUT, comunicación personal)

En noviembre de 2020, la empresa reabrió con una actividad mínima y volvió a requerir sus servicios. Este caso refleja cómo las empresas se benefician de la necesidad y vulnerabilidad de estas personas para establecer relaciones de explotación laboral.

De este modo, en las tareas de mantenimiento se detecta una alta informalidad y desorganización, con elevados niveles de precariedad, con una particular incidencia de la inestabilidad y relaciones poco claras.



Fuente: Carla Izcara, bajo licencia de creative commons.

6.

CONCLUSIONES

Este informe pretendía describir, a partir del caso de Barcelona, los principales trabajos asociados a la cadena de valor de las VUT e identificar con carácter exploratorio en qué colectivos se producen mayores riesgos de precarización laboral. El análisis parte del presupuesto de que el hecho fundamental de las economías de plataforma, más allá del desarrollo tecnológico, de la comercialización de bienes de forma temporal y de los cambios en la naturaleza de las formas de organizar el trabajo en ciertas actividades, es su capacidad para captar capitales y disponer de suficientes recursos para alcanzar una posición de monopolio en ciertos ámbitos de actividad. A lo largo de la cadena de valor de las VUT, el grueso de las relaciones laborales que se generan adquiere formas clásicas, como trabajo asalariado y autónomo. El negocio de las VUT funciona bajo lógicas rentistas, y más en ciudades como Barcelona, con las licencias de uso turístico limitadas, pero para que funcione este tipo de actividad requiere trabajo, y en su gran mayoría se organiza de un modo tradicional.

Los procesos de desregulación y precarización laboral en el caso de las VUT no se limitan a las nuevas formas de trabajo prosumidor, en el cual el anfitrión pone como medio de producción su vivienda y gestiona directamente el trabajo derivado, por importante que esto sea, sino que afecta a toda su cadena de valor. Así, se ha identificado que los colectivos más vulnerables, además de ciertos “anfitriones” que desarrollan un trabajo prosumidor, serían los vinculados a trabajos de atención al cliente en plataformas de comercialización; estudiantes en prácticas y “checkers” en empresas de gestión de viviendas turísticas; y trabajos subcontratados de mantenimiento y limpieza.

En el caso de las VUT el grueso del trabajo parece adquirir formas clásicas, pero no por ello los procesos de precarización son menores.

El trabajo generado por las economías de plataforma es diverso, y no todas las actividades dan lugar a un mismo tipo de relaciones laborales y de procesos de devaluación. En actividades como el transporte de mercancías a pequeña escala, conocidos como “riders”, de personas, como es el caso de los conductores de empresas como

Uber o Cabify, o de tareas de limpieza y cuidados, la literatura disponible parece indicar que los procesos de precarización laboral se producen fundamentalmente bajo nuevas formas de trabajo. En el caso de las VUT el grueso del trabajo parece adquirir formas clásicas, pero no por ello los procesos de precarización son menores. Una de las consecuencias de la invisibilización del conjunto del trabajo en las VUT, y de los procesos de precarización asociados a distintas posiciones en su cadena de valor,

6.
CONCLUSIONES

es la desprotección de estos colectivos laborales. Y es precisamente por ello que es necesario avanzar en el análisis y comprensión de las características del conjunto del trabajo vinculado a estas nuevas formas de alojamiento turístico, teniendo en cuenta múltiples factores interrelacionados, como el género, la edad, el origen de clase, la raza o el estatus legal vinculado a la condición migrante, que permita una intervención correctora de las dinámicas precarizadoras en curso.



Fuente: image_less_ordinary, bajo licencia de creative commons.



REFERENCIAS

- Anglés, M. (2016). [El patrimonio inmobiliario de Derby. Hotels supera los 800 millones](#). *Expansión*, 23/06/2016.
- Anguera-Torrell, O., Arcos-Pumarola, J., Cerdan Schwitzguébel, A. y Encinar-Prat, L. (2020). P2P rooftop rentals in Barcelona: a descriptive analysis. *International Journal of Tourism Cities*, (preprint). Doi: <https://doi.org/10.1108/IJTC-03-2020-0043>.
- Aranda, J. L. y Catà, J. (2020). [Los alquileres turísticos se pasan al alquiler tradicional por el coronavirus](#). *El País*, 17/03/2020.
- Arias-Sans, A. y Quagliari, A. (2016). Unravelling Airbnb. The case of Barcelona. In: G. Richards y P. Russo (eds.). *Reinventing the local in tourism. Producing, Consuming and Negotiating place*. 209-228 pp. London: Channelview.
- Belk, R. (2014). You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online. *Journal of Business Research*, 67(8), 1595-1600.
- Benítez-Aurioles, B. (2021). Segmentación laboral y mercados peer-to-peer de alojamientos turísticos. En *Congreso Interuniversitario OIT sobre el futuro del trabajo. Facultad de Ciencias del Trabajo. Universidad de Sevilla, 7 y 8 de febrero de 2019* (pp. 231-242). Madrid: Organización Internacional del Trabajo – Ministerio del Trabajo y Economía Social.
- Blanco-Romero, A., Blázquez-Salom, M. y Cànoves, G. (2018). Barcelona, housing rent bubble in a tourist city. Social responses and local policies. *Sustainability*, 10(6): 1-18.
- Cañada, E. (2019). Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cocola-Gant, A. (2019). Gentrificación turística. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 291-308). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cocola-Gant, A. (2021). Apartamentos turísticos, COVID-19 y capitalismo de plataformas. En E. Cañada e I. Murray. [#TourismPostCOVID19. Turistificación confinada](#) (150-154). Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cocola-Gant, A., Gago, A., Jover, J. (2020). Tourism, gentrification and neighbourhood change: an analytical framework. Reflections from Southern European cities. En J. Oskam (Ed). *The Overtourism Debate. NIMBY, Nuisance, Commodification* (pp. 121-135). Bingley: Emerald.
- Cocola-Gant, A. y Lopez-Gay, A. (2020). Transnational gentrification, tourism and the formation of 'foreign only' enclaves in Barcelona. *Urban Studies*, preprint. DOI: 10.1177/0042098020916111.
- Colomb, C. y Novy, J. (Eds.) (2016). *Protest and Resistance in the Tourist City*. Londres: Routledge.
- del Romero, L. (2018). Touristification, Sharing Economies and the New Geography of Urban Conflicts. *Urban Science*, 2(4): 1-17.
- Díaz-Parra, I. y Jover, J. (2021). Overtourism, Place Alienation and the Right to the City: Insights from the Historic Centre of Seville, Spain. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(2-3): 158-175.
- Díaz, R. J., García, F. J. y Gutiérrez, D. (2014). Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios. *Comunicación presentada al "XVIII Congreso AECIT. Turismo: Liderazgo, innovación y emprendimiento"*, 26-28 de noviembre de 2014, INVATTUR – Benidorm.
- Dubal, V. (2017). [Wage slave or entrepreneur? Contesting the dualism of legal worker identities](#). *California Law Review*, 105.
- Fang, B., Ye, Q. y Law, R. (2016). Effect of sharing economy on tourism industry employment. *Annals of Tourism Research*, 57, 234-278.
- Farmaki, A., Miguel, C., Hadjeli, M., Aleks, A., Ceh, A., & Efthymiadou, F. (2020). Impacts of Covid-19 on peer-to-peer accommodation platforms: Host perceptions and responses. *International Journal of Hospitality Management*. Oct; 91: 102663. Publicado online 03/10/2020. Doi: doi: 10.1016/j.ijhm.2020.102663.
- Filippas, A., Horton, J. J. y Zeckhauser, R.J. (2016). [Owning, using and renting: Some simple economics of the "sharing economy"](#). National Bureau of Economic Research, Working Paper No. 22029.
- Fitzmaurice, C. J., Ladegaard, I., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Carfagna, L. B., Schor, J. B. y Wengronowitz, R. (2020). Domesticating the market: Moral exchange and the sharing economy. *Socio-Economic Review*, 18(1): 81-102.
- Fletcher, R. (2011). Sustaining Tourism, Sustaining Capitalism? The Tourism Industry's Role in Global Capitalist Expansion. *Tourism Geographies*, 13, 443-461.
- Franklin, J. y Vengattil, M. (2020). [Airbnb suspends marketing to save \\$800 million, top executives take pay cut: source](#). *Reuters*, 27/03/2020.
- Frenken, K., Vaskelainen, T., Fünfschilling, L. y Piscicelli, L. (2020). An Institutional Logics Perspective on the Gig Economy. In I. Maurer, J. Mair y A. Oberg (ed.). *Theorizing the Sharing Economy: Variety and Trajectories of New Forms of Organizing* (pp. 83-105). Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Fuchs, C. (2010). Labor in Informational Capitalism and on the Internet. *The Information Society*, 26, 179-196.
- Gabarre, M. (2019). *Tocar fondo. La mano invisible detrás de la subida del alquiler*. Madrid: Traficantes de Sueños.

- Garay, L., Morales, S., & Wilson, J. (2020). Tweeting the right to the city: digital protest and resistance surrounding the Airbnb effect. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 20(3), 246–267.
- Gastesi, A. (2017). [Los hoteleros se rinden y apuestan por el negocio de apartamentos](#). *La Vanguardia*, 07/08/2017.
- Gil, J. (2018). Las múltiples formas de trabajo en las economías colaborativas y su regulación: el caso de «Airbnb». En A. Tododi y M. Hernández-Bejarano (dir.). *Economía Colaborativa y Derecho del Trabajo*. 359-384 pp. Madrid: Aranzadi.
- Gil, J. (2019a). Redistribución económica y precariedad. El caso de los anfitriones de Airbnb. *Recerca. Revista de Pensament i Anàlisi*, 24(1): 92-112.
- Gil, J. (2019b). Cambios en la producción y el consumo turístico. El caso de Airbnb. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo*. 325-342 pp. Barcelona: Icaria Editorial.
- Gil, J. (2020). [El fenómeno Airbnb en Valencia](#). Valencia: Papers de la Càtedra d'economia Col.laborativa i Transformació Digital, núm. 2.
- Gil, J. y Sequera, J. (2018). Expansión de la ciudad turística y nuevas resistencias. El caso de Airbnb en Madrid. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 41, 15–32.
- Ginés, G. (2020). [El virus tumba los pisos turísticos y da alas al alquiler residencial](#). *ABC*, 17/05/2020.
- Glusac, E. (2020). [The Future of Airbnb](#). *The New York Times*, 24/09/2020.
- Gottlieb, C. (2013). Residential Short-Term Rentals: Should Local Governments Regulate the "Industry"? *Planning and Environmental Law*, 65(2), 4–9.
- Grind, K., Eaglesham, J., y Rana, P. (2020). [Airbnb's Coronavirus Crisis: Burning Cash, Angry Hosts and an Uncertain Future](#). *The Wall Street Journal*, 08/04/2020.
- Harvey, D. (2020). *The Anti-Capitalist Chronicle*. Londres: Pluto Press.
- Hernández, E. (2018). [Economía inmaterial, economía de la desigualdad](#). *Esglobal*, 25/07/2018.
- Hernández, E. (2019). [El arma secreta de las empresas tecnológicas](#). *El Confidencial*, 23/06/2019.
- Hill, S. (2015). *Raw deal: How the "Uber economy" and runaway capitalism are screwing American workers*. New York: St. Martin's Press.
- Janoschka, M., Alexandri, G., Orozco, H. y Vives-Miró, S. (2019). Tracing the socio-spatial logics of transnational landlords' real estate investment: Blackstone in Madrid. *European Urban and Regional Studies*, 27(2): 125-141.
- Jover, J. y Díaz-Parra, I. (2019) Gentrification, transnational gentrification and touristification in Seville, Spain. *Urban Studies*, 57(15), 3044-3059.
- Koutsimpogiorgos, N., van Slageren, J., Herrmann, A.M., y Frenken, K. (2020). Conceptualizing the Gig Economy and Its Regulatory Problems. *Policy & Internet* (preprint). Doi: <https://doi.org/10.1002/poi3.237>.
- Kuhzady, S., Seyfi, S. y Béal, L. (2020). Peer-to-peer (P2P) accommodation in the sharing economy: a review. *Current Issues in Tourism* (preprint). Doi: 10.1080/13683500.2020.1786505.
- Lospitao, C. (2020). [Los propietarios de viviendas turísticas buscan la "supervivencia" en el alquiler de temporada](#). *Idealista/news*, 04/05/2020.
- Madden, D. y Marcuse, P. (2018). *En defensa de la vivienda*. Madrid: Capitán Swing.
- Martínez-Caldentey, M. A., Murray, I. y Blázquez-Salom, M. (2020). En la ciudad de Madrid todos los caminos conducen a Airbnb. *Revista de Investigaciones Turísticas*, 19: 1-27.
- Méndez, R. (2018). *La telaraña financiera. Una geografía de la financiarización y sus crisis*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Mestre, M. i Murray, I. (2018). *Estudi sobre l'habitatge a Pollença*. Palma: Ajuntament de Pollença – Universitat de les Illes Balears.
- Milano, C. y Mansilla, J. (coords.). (2018). *Ciudad de vacaciones. Conflictos urbanos en espacios turísticos*. Barcelona: Pol-len.
- Molina, C. (2018). [Las grandes hoteleras mundiales entran en el negocio de los pisos turísticos](#). *Cinco Días*, 15/10/2018.
- Morales-Pérez, S., Garay, L. y Wilson, J. (2020a). Airbnb's contribution to socio-spatial inequalities and geographies of resistance in Barcelona. *Tourism Geographies*, preprint. Doi: 10.1080/14616688.2020.1795712.
- Morales-Pérez, S., Garay-Tamajón, L. y Troyano-Gontá, X. (2020b). Beyond the big touristic city: nature and distribution of Airbnb in regional destinations in Catalonia (Spain). *Current Issues in Tourism*, preprint. Doi: <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1780201>.
- Murray, I. y Cañada, E. (2021). Turistificación confinada. En E. Cañada e I. Murray. [#TourismPostCOVID19. Turistificación confinada](#) (pp. 14-80). Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Oskam, J. A. (2019). *The Future of Airbnb and the 'Sharing Economy'. The Collaborative Consumption of Our Cities*. Bristol: Channel View Publications.
- Otto, C. (2020). [El covid-19 acorrala los pisos de Airbnb: «Ganaba 3.700€ al mes y ahora pierdo 1.000»](#). *El Confidencial*, 29/04/2020.
- Palomera, J. (2015). *The Political Economy of Spain. A brief history (1939-2014)*. Working Paper for the ERC Greco Project.
- Pérez, S. y Casado, D. (2021). [Los propietarios de pisos turísticos de Madrid se resisten a pasarse al alquiler tradicional](#). *elDiario.es*, 02/01/2021.

- Plaza, A. (2020). [Airbnb despedirá a 1.900 trabajadores, el 25% de su plantilla mundial, tras desplomarse su negocio por el virus](#). *eldiario.es*, 05/05/2020.
- Puig, M. (2018). *El impacto laboral de las viviendas de uso turístico legales en Barcelona*. Barcelona: Apartur.
- Ravenelle, A. J. (2020). Precariedad y pérdida de derechos. Historias de la economía gig. Madrid: Alianza Editorial.
- Ritzer, G., y Jurgenson, N. (2010). Production, Consumption, Prosumption: The nature of capitalism in the age of the digital “prosumer.” *Journal of Consumer Culture*, 10(1), 13–36.
- Rodríguez, P. (2020). [Airbnb prescindirá de su ‘call center’ en Barcelona y deja en el aire cientos de empleos](#). *eldiario.es*, 30/04/2020.
- Scholz, T. (2016). *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Cambridge: Polity Press.
- Schor, J.B. (2017). Does the sharing economy increase inequality within the eighty percent?: findings from a qualitative study of platform providers. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*, 10: 263-279.
- Schor, J.B. y Attwood-Charles, W. (2017). The “sharing” economy: labor, inequality, and social connection on for-profit platforms. *Sociology Compass*, 11(8), 1-16.
- Sequera, J. (2020). *Gentrificación. Capitalismo ‘cool’, turismo y control del espacio urbano*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Sequera, J. y Gil, J. (2018). Resistencias contra la ciudad turística. Airbnb en Madrid. En C. Milano y J. Mansilla (Eds). *Ciudad de vacaciones. Conflictos urbanos en espacios turísticos* (pp. 189-222). Barcelona: Pol-len Edicions
- Serrano, L., Sianes, A., y Ariza-Montes, A. (2020). Understanding the implementation of Airbnb in urban contexts: Towards a categorization of european cities. *Land*, 9(12). Doi: <https://doi.org/10.3390/land9120522>.
- Singla, L. (2020). [Inquiétude et licenciements dans les centres d'appels de Barcelone](#). *Equinox*, 17/05/2020.
- Slee, T. (2016). *Lo tuyo es mío: contra la economía colaborativa*. Barcelona: Taurus.
- Srnicek, N. (2017). *Platform Capitalism*. Cambridge: Polity Press.
- Telles, R. J. (2016). *Digital matching firms: A new definition in the “sharing economy” space*. Economics and Statistics Administration No. 01 16. Office of the Chief Economist, U.S. Department of Commerce.
- Temperton, J. (2020). [Is this the end of Airbnb?](#) *Wired*, 22/04/2020.
- Underthun, A. y Christoffer, J.L. (2018). Liminality at work in Norwegian hotels. *Tourism Geographies*, 20(1), 11-28.
- Wilson, J., Garay, L. y Morales-Pérez, S. (2020). Politicising platform-mediated tourism rentals in the digital sphere: Airbnb in Madrid and Barcelona. *Journal of Sustainable Tourism*, in press. Doi: <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1866585>.
- Yates, L. (2021). [The Airbnb “movement” for regulation. How platform-sponsored grassroots lobbying is changing politics](#). Manchester: The University of Manchester - Ethical Consumer.
- Yebrá, D. y de Haro, J. L. (2020). [¿Burbuja? Por el beneficio de Airbnb de 2023 se paga en bolsa solo el doble que por el del sector](#). *El Economista*, 15/12/2020.
- Yohn, D. L. (2020). [How Airbnb Survived The Pandemic— And How You Can Too](#). *Forbes*, 10/11/2020.
- Yrigoy, I. (2017). Airbnb en Menorca: ¿una nueva forma de gentrificación turística? Localización de la vivienda turística, agentes e impactos sobre el alquiler residencial. *Scripta Nova: revista electrónica de geografía y ciencias sociales*, 21. Doi: <https://doi.org/10.1344/sn2017.21.18573>
- Yrigoy, I. (2018). Rent gap reloaded: Airbnb and the shift from residential to touristic rental housing in the Palma Old Quarter in Mallorca, Spain. *Urban Studies*, 56(13): 2709-2726.
- Yrigoy, I. (2020). The Political Economy of Rental Housing in Spain: The Dialectics of Exploitation(s) and Regulations. *New Political Economy*, preprint. Doi: 0.1080/13563467.2020.1723515.

Una publicación de

ALBA SUD 
investigación y comunicación para el desarrollo

www.albasud.org

Con el apoyo de



ISBN: 978-84-09-29836-5



9 788409 298365