

2021

INFORMES EN CONTRAST

16 TURISME RESPONSABLE

PRECARIETAT LABORAL I HABITATGES D'ÚS TURÍSTIC

Alertes per a una reactivació postpandèmia

ERNEST CAÑADA

CARLA IZCARA CONDE





INFORMES EN CONTRAST
16

**Precarietat laboral i habitatges d'ús turístic.
Alertes per a una reactivació postpandèmia.**

Ernest Cañada i Carla Izcara Conde

Alba Sud Editorial
Sèrie Informes en Contrast, núm. 16, 2021

Aquest informe ha estat realitzat en el marc del projecte «Treball turístic digne: una aposta de ciutat», desenvolupat per Alba Sud amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona a través de la convocatòria de subvencions per a projectes d'Impuls socioeconòmic del territori de l'any 2019 en la modalitat finançada amb els fons provinents de l'impost turístic.



Del text:
Ernest Cañada i Carla Izcara Conde



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

Coordinació editorial: Ernest Cañada i Ivan Murray
Disseny gràfic: Boixader & Go
Fotografia de portada: Maria Ziegler, Unsplash sota llicència creative commons.

Barcelona, 2021
ISBN: 978-84-09-29835-8



Ernest Cañada

Investigador especialitzat en turisme responsable i treball decent. Coordinador d'Alba Sud. Entre els seus últims treballs destaquen els llibres, coeditats amb Ivan Murray, [#TourismPostCOVID19. Turistificació confinada](#) (Alba Sud Editorial, 2021) i [Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo](#) (Barcelona, Icaria Editorial, 2019). Dins de la col·lecció **Informes en Contrast** que publica **Alba Sud Editorial** ha contribuït amb els següents estudis: [Sesc Bertioga, on el turisme social construeix esperança](#) (núm. 11, 2020); [Transformacions en les relacions de gènere en experiències de turisme comunitari a Amèrica Central](#) (núm. 7, 2019); [Conflictes per l'aigua a Guanacaste, Costa Rica: Respostes comunitàries al desenvolupament turístic](#) (núm. 6, 2019); [Dimensions de gènere en el treball turístic](#) (coautoria amb la Daniela Moreno, núm. 4, 2018); [Turisme a Amèrica Central, nou escenari de conflicte social](#) (núm. 1, 2010).



Carla Izcara Conde

Graduada en Turisme pel CETT, centre adscrit a la Universitat de Barcelona. Actualment treballa com a tècnica d'Alba Sud, on les seves investigacions s'enfoquen en com repensar el turisme des d'una perspectiva local i de gènere. Dins de la col·lecció **Informes en Contrast** publicada per **Alba Sud Editorial** es coautora junt amb Núria Abellan, Alejandra López i Marta Salvador de l'estudio [Desigualtats de gènere en el mercat laboral turístic](#) (núm. 14, 2021). Els seus articles d'Alba Sud poden seguir-se al seu bloc [Turismes en clau local](#).



Font: Alban Martel, Unsplash sota llicència creative commons.

ÍNDEX

- pàg. 5 **1.** Introducció
- pàg. 7 **2.** Estat de la qüestió
- pàg. 11 **3.** Objectius i metodologia
- pàg. 14 **4.** Estructura de la cadena de valor i treballs associats
- pàg. 15 4.1. Propietat dels HUT
- pàg. 16 4.2. Comercialització dels HUT
- pàg. 19 4.3. Gestió dels HUT
- pàg. 25 **5.** Riscos de precarització laboral
- pàg. 25 5.1. Atenció al client en plataformes de comercialització
- pàg. 29 5.2. Estudiants en pràctiques en empreses de gestió
- pàg. 36 5.3. “Checkers” a empreses de gestió
- pàg. 38 5.4. Tasques subcontractades de neteja i manteniment
- pàg. 48 **6.** Conclusions
- pàg. 51 Referències

1. INTRODUCCIÓ

El treball del turisme s'ha caracteritzat fonamentalment per la seva precarietat. Això obeeix tant a raons derivades de la naturalesa del funcionament de l'activitat turística (fortes oscil·lacions en la demanda, relativa fixació al territori, baixos costos de formació), com dels baixos nivells d'organització sindical i de les transformacions produïdes en el sector, especialment des de la crisi global de 2008, amb un creixement en el pes del capital financer en els negocis turístics i el finançament del capitalisme de plataforma (Cañada, 2019). Aquesta dinàmica s'ha accentuat amb les noves formes d'allotjament no hoteler a través dels **habitatges d'ús turístic** (HUT) al llarg de tota la seva cadena de valor, que han tingut un clar efecte disruptiu en l'economia del turisme (Díaz et al., 2014).

El fort creixement que ha tingut aquesta modalitat d'allotjament no hoteler està vinculat a la forma en què es va produir la sortida de la **crisi financera global de 2008**, en la qual el turisme va adquirir una especial rellevància. Segons dades de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), els fluxos turístics internacionals van passar dels 900 milions d'arribades anuals durant la dècada de 2010 als gairebé 1.500 milions el 2019. De fet, s'ha considerat que **el turisme va ser una de les principals formes de solució espacial a les contradiccions de la crisi d'acumulació del capitalisme l'any 2008** (Fletcher, 2011). Juntament amb l'expansió del turisme caldria considerar també el procés d'urbanització a la Xina (Harvey, 2020) o l'alça comercial de les *commodities* en els BRICS (el Brasil, Rússia, l'Índia, la Xina i Sud-àfrica) com a factors claus que van permetre la recuperació de les dinàmiques d'acumulació i reproducció del capital.

D'aquesta crisi va sortir clarament reforçat el capital financer (Méndez, 2018), que a través de fons d'inversió i fons sobirans han transformat el mapa corporatiu-financer global, i en particular del turisme, amb una forta tendència cap a la concentració corporativa i l'impuls del "capitalisme de plataforma" (Murray i Cañada, 2021). Davant la fallida de la via financer-immobiliària va haver-hi una aposta per les *startup* tecnològiques i el model empresarial basat en plataformes. Aquestes destacaven per la seva capacitat d'acumular importants beneficis per les seves possibilitats d'expansió internacional a través de la xarxa; les potencialitats d'evasió fiscal; l'escassa inversió necessària per al seu funcionament, excepte en desenvolupament tecnològic i màrqueting; i el control estratègic de les dades com a "matèria primera" bàsica (Srniczek, 2017). A través de plataformes com Airbnb, Booking o Homeaway, i altres similars, es van introduir en el circuit de producció turística uns quatre milions d'habitatges a 191 països, la qual cosa va donar lloc al fenomen conegut com *airbnbificació* (Oskam, 2019). Això va tenir com a conseqüència un ingent procés de desposseïció d'habitatge que, al costat d'altres

1. INTRODUCCIÓ

dinàmiques de turisticació dels espais urbans sota les noves lògiques posfordistes de producció i consum, van accentuar el malestar i el conflicte social vinculat al turisme (Colomb i Novy, 2016; Milà i Mansilla, 2018).

A conseqüència de les **restriccions sanitàries per a fer front a la pandèmia de la COVID-19**, des del mes de març de 2020 s'ha produït una intensa caiguda de l'activitat turística, especialment d'aquella que implicava la mobilitat internacional. Això ha afectat a tota mena d'allotjaments turístics, i també als HUT (Farmaki et al., 2020; Otto, 2020), amb la qual cosa s'ha interromput la vertiginosa expansió planetària de la mercantilització turística d'habitatges. Davant aquesta situació, hi ha hagut propietaris que han redirigit els seus habitatges cap al mercat de lloguer de llarga durada (Aranda i Catà, 2020; Ginés, 2020), però molts altres han decidit esperar i aquestes propietats no han tornat al mercat residencial (Lospitao, 2020); Pérez i Casado, 2021; Temperton, 2020), i difícilment pugui esperar-se un retorn en aquest sentit (Cocola-Gant, 2021).

En aquest context, empreses com Airbnb han hagut de fer front a una situació financera difícil, amb compensacions per les reserves realitzades fins al mes de maig de 2020, al que es van sumar les pèrdues acumulades de l'any 2019, a conseqüència de l'increment de costos associat amb la construcció de la seva seu a San Francisco, l'augment de la contractació de personal i el llançament de nous productes com *Airbnb Experiences* o *Airbnb Magazine*, que no van acabar de funcionar com els seus directius havien previst (Grind et al., 2020). Per fer front a la caiguda d'ingressos, la companyia va retallar 800 milions de dòlars en màrqueting (Franklin i Vengattil, 2020) i va anunciar l'acomiadament de mil nou-cents treballadors, un 25% de la plantilla mundial (Plaza, 2020). Però al desembre del 2020 la companyia va sortir amb èxit a Borsa (Yebra i de Haro, 2020), la qual cosa va reforçar la presència de fons d'inversió entre els seus accionistes. Aquest resultat va passar tant per l'elevada liquiditat de capital global, àvid per col·locar-se en noves inversions, com per les perspectives que fórmules d'allotjament turístic com els HUT, que permeten major privacitat i aïllament, podrien actuar com a factors de prevenció davant el risc de malalties contagioses, i, per tant, hipotèticament, guanyar espai en un context postpandèmia (Glusac, 2020; Yohn, 2020). A més, com altres corporacions tecnològiques de plataforma, compten amb l'avantatge de tenir una estructura molt flexible, amb costos fixos inferiors a les empreses hoteleres (Murray i Cañada, 2021).

Els HUT compten amb l'avantatge de tenir una estructura molt flexible, amb costos fixos inferiors a les empreses hoteleres.

Les perspectives d'una progressiva reactivació turística postpandèmia a partir de la generalització del procés de vacunació incrementen el risc que es reproduïxin les dinàmiques de desposseïció que tenen l'habitatge com a element central. Però, en un escenari en el qual la desocupació i les situacions d'empobriment poden ser dramàtiques, **es torna també necessària una avaluació crítica de quina tipologia d'ocupació estava generant aquesta modalitat d'allotjament turístic, així com els riscos que un nou cicle d'expansió poden comportar**. Aquest informe pretén contribuir a aquest debat amb una anàlisi dels processos de precarització associats a la cadena de valor dels HUT que ajudi en la presa de posició davant un fenomen que podria expandir-se de nou en els pròxims anys.

2. ESTAT DE LA QÜESTIÓ

Els estudis acadèmics sobre les economies de plataforma, vinculades al turisme, s'han centrat especialment en l'àmbit de l'allotjament i han experimentat un fort creixement en els últims anys (Kuhzady et al., 2020), al mateix temps, s'ha produït un augment explosiu del fenomen des de la crisi financera global de 2008 (Gottlieb, 2013). Més enllà de les anàlisis entorn del seu desenvolupament empresarial, un dels principals temes de recerca ha estat el seu impacte en les dinàmiques urbanes, amb particular atenció en els **processos de gentrificació i desplaçament de la població amb menor poder adquisitiu i l'increment dels conflictes urbans**. En el cas espanyol, especialment prolífic pels seus forts impactes socials i les respostes que ha generat, s'ha estudiat especialment en ciutats com **Barcelona** (Anguera-Torrell et al., 2020; Arias-Sans i Quagliari, 2016; Blanco-Romero et al., 2018; Cocola-Gant i López-Gay, 2020; Garay et al., 2020; Morales-Pérez et al., 2020a), **Madrid** (Gil i Sequera, 2018; Martínez-Caldentey et al., 2020; Sequera i Gil, 2018), **Palma** (Yrigoy, 2018), **València** (del Romero, 2018; Gil, 2020), **Sevilla** (Díaz-Parra i Jover, 2021; Jover i Díaz-Parra, 2019) o **Pollença** (Mestre i Murray, 2028), en una dinàmica que, com en altres espais urbans en diferents parts del món, ha potenciat una **gentrificació turística** (Cocola-Gant, 2019; Cocola-Gant et al., 2020; Sequera, 2020) i una intensa mobilització social en contra i a favor d'aquestes formes d'allotjament (Wilson et al., 2020). Encara que se sap menys sobre el seu impacte en una altra mena de territoris, en el cas de Catalunya s'ha identificat que les plataformes de lloguer de curta durada com Airbnb tendeixen a expandir-se fonamentalment en territoris amb un fort desenvolupament turístic previ, al qual afegixen la seva oferta, més que contribuir a impulsar l'activitat en altres territoris (Morales-Pérez et al., 2020b). No obstant això, **l'atenció sobre les característiques del treball generat per aquestes noves formes d'organització de l'allotjament turístic ha sigut menys considerat**. Això, en part, s'ha degut al fet que les plataformes han estat poc predisposades a compartir públicament la seva informació i a l'escassetat de fonts oficials (Benítez-Aurioles, 2021).

L'estudi del treball en el conjunt de les economies de plataforma es troba en un estadi incipient. Fins al moment, una part central de la recerca acadèmica, i de la discussió política, ha estat centrada en **la naturalesa del treball que generen aquestes noves estructures empresarials**, a causa de la seva forta capacitat de reestructuració del conjunt del mercat laboral (Schor i Attwood-Charles, 2017). Així mateix, s'han analitzat les seves possibles formes de classificació i regulació (Frenken et al., 2020; Koutsimpogiorgos et al., 2020). L'anàlisi de les **relacions laborals** ha generat una forta controvèrsia entre els qui valoren les oportunitats d'un desenvolupament empresarial

2.
ESTAT DE
LA QÜESTIÓLes condicions laborals
generades per aquestes
plataformes varien segons
els contextos i poden
evolucionar en funció del
mercat laboral.

més eficaç i competitiu (Filippas et al., 2016) i els qui destaquen l'aparició de noves formes d'explotació, control i precarització del treball (Hill, 2015; Schor i Attwood-Charles, 2017; Ravenelle, 2020; Slee, 2015), amb treballadors cada vegada més desprotegits i amb menys drets garantits (Dubal, 2017; Hill, 2015), salaris baixos en les categories inferiors (Schor i Attwood-Charles, 2017), i amb menor poder davant de les plataformes (Scholz, 2016). De totes maneres, també s'ha considerat que les condicions laborals generades per aquestes plataformes varien segons els contextos i poden evolucionar en funció del mercat laboral i que, per tant, es podrien observar efectes múltiples i canviants (Schor, 2017).

Pel que fa a la recerca sobre **el treball vinculat a economies de plataforma en l'allotjament turístic**, un dels temes d'interès en la literatura científica ha estat el **d'avaluar els seus impactes en l'ocupació**. Un estudi de cas a Idaho, els EUA, identifica el caràcter contradictori i complex dels seus resultats. Així, l'aparició d'Airbnb va suposar un increment de les arribades de turistes que podria traduir-se en una expansió de l'ocupació en activitats d'atenció als turistes, com la restauració, alhora que van disminuir els llocs de treball en hotels de baixa gamma, que no van poder fer front a la competència d'Airbnb que, a més, requeria menys personal en els seus allotjaments (Fang et al., 2016). En relació a la **naturalesa de les relacions laborals** la producció científica s'ha centrat fonamentalment en la novetat que suposen, però amb interpretacions clarament contraposades. D'una banda, hi ha una visió que emfatitza l'oportunitat d'aquestes formes d'intercanvi organitzat en plataformes en línia per construir un mercat diferent, de baix a dalt, amb una moral fonamentada en l'ideal de la comunitat, que permeten major autonomia econòmica, creativitat en la construcció de la vida laboral i que, en última instància, suposarien un intent de domesticar el mercat neoliberal (Fitzmaurice et al., 2020). Enfront d'aquesta visió s'ha argumentat que, **sota aquestes noves formes d'organització empresarial en realitat emergeixen tres tipus de treball: assalariat, autònom i prosumidor**. Javier Gil, que és qui millor ha analitzat aquestes noves dinàmiques laborals en el context hispà, centra la seva atenció en la categoria del treball prosumidor, que implica la coincidència al mateix temps de funcions de producció i consum (Gil, 2018). En els HUT això es produeix quan les persones amfitrions lloguen part de l'habitatge on resideixen i comparteixen espai i temps amb els seus hostes, ja sigui de manera esporàdica o vital. La seva recerca posa en evidència com es tendeixen a reproduir noves formes de precarització vital i laboral (Gil, 2018, 2019a, 2019b). En aquest cas la creació de valor està vinculada a la capacitat d'iniciar i sostenir xarxes de relacions afectives (Fuchs, 2010). I fins i tot s'ha defensat que aquest tipus de pràctiques seran cada vegada més centrals en el funcionament de l'economia i que avancen la possibilitat d'un nou capitalisme prosumidor (Ritzer i Jurgenson, 2010).

Malgrat l'evident interès d'aquest enfocament, que permet entendre l'emergència de noves formes d'organització del treball, les dades disponibles en diferents ciutats del món sobre la concentració de l'oferta d'HUT, que el mateix Javier Gil ha fet públiques a partir de la informació brindada pel portal insideairbnb.com/, mostren que **el treball prosumidor és minoritari amb relació al conjunt de l'oferta d'HUT**. Així, per

2.
ESTAT DE
LA QÜESTIÓ

exemple, els HUT anunciats a Airbnb sota la forma de treball prosumidor esporàdic i vital en els anys previs a la pandèmia suposaven un 31% a Barcelona del total i un 29% a Madrid (Gil, 2018). Més aviat, diferents estudis confirmen que en la majoria de ciutats la gestió dels HUT és organitzada sota un esquema professional allunyat dels supòsits col·laboratius publicitats per la companyia (Serrano et al., 2020). Això implica que **en la resta de l'oferta el treball està organitzat d'una manera tradicional**, és a dir a partir d'una activitat comercial de professionals i inversors que contracten força de treball assalariada o autònoma per a fer les tasques que necessiten. Així i tot, la recerca social ha posat menor atenció al treball generat pel gruix de l'oferta d'HUT per estar organitzat sota formes convencionals, però, en realitat, és molt menys el que sabem sobre aquesta mena d'oferta que en el sector hotelier, on l'anàlisi del treball ha estat més complex i detallat. La visibilitat del col·lectiu de petits propietaris que comparteixen el seu habitatge o alguns dels seus espais es deu, en primer lloc, a les estratègies de màrqueting d'empreses com Airbnb que han construït un relat entorn de la possibilitat d'allotjar-se i fer vida com un local més, però també a la promoció d'associacions de propietaris, finançats per la mateixa empresa, que es mobilitzen en contra dels intents de regulació dels HUT i de legislació contrària als seus interessos (Yates, 2021).

Tot això ha conformat una presència pública per sobre de la seva representació real en el sector.

És molt menys el que sabem sobre aquesta mena d'oferta que en el sector hotelier, on l'anàlisi del treball ha estat més complex i detallat.

D'altra banda, aquesta **menor atenció sobre el treball tradicional en la cadena de valor dels HUT** deriva també de la perspectiva des de la qual s'han aproximat bona part dels estudis sobre les economies de plataforma. En la seva majoria posen l'accent en la novetat d'aquestes formes d'organització empresarial, i en particular

en els models d'ús, no de propietat, de determinats béns i serveis de consum, així com la seva dependència d'Internet (Belk, 2014). En alguns casos, l'aproximació se simplifica i s'entén com aquella mena d'economia que s'estructura a través de tasques realitzades per contractistes independents, acordades prèviament a través d'una plataforma en línia (Koutsimpogiorgos, et al., 2020). En uns altres, s'integren més dimensions, que inclouen el recurs de la tecnologia de la informació per facilitar les transaccions entre persones, l'ús de sistemes de qualificació, la flexibilitat dels treballadors per triar horari i temps de dedicació i, finalment, que siguin els mateixos treballadors els qui aportin les eines i actius necessaris per exercir les seves tasques (Telles, 2016). Encara que certament, les transformacions en la manera d'organitzar el negoci operen sota aquestes coordenades, **les economies de plataforma en realitat necessiten entendre's per la seva capacitat per a convertir-se en monopoli en determinades àrees d'activitat** (Schor i Attwood-Charles, 2017). És la seva potencialitat per atreure capitals la que les permet desenvolupar tecnologia, en vinculació amb grans empreses tecnològiques (Schor i Attwood-Charles, 2017), i al seu torn guanyar posició en el mercat i imposar condicions que desplacen competidors i estructuren estratègicament tota la seva cadena de valor (Hernández, 2018, 2019). A més, hi ha una altra lògica que subjau sota el negoci dels HUT: ser un monopoli de renda, i més en llocs com Barcelona on la concessió de llicències per al seu funcionament legal està paralitzada des de 2014 (Blanco-Romero et al., 2018). Però perquè el circuit de capital pugui funcionar, encara sota aquesta forma rendista, el recurs al treball és essencial.

2.
ESTAT DE
LA QÜESTIÓ

Des d'aquesta perspectiva, si el fonamental és comprendre en termes globals com aconsegueixen imposar condicions monopolitzadores, **el treball generat caldrà analitzar-se no tant per la seva novetat, sinó per la seva caracterització global i pels efectes que té en el seu conjunt**, i això, en el cas de la cadena de valor dels HUT, encara no ha estat prou explorat. Al seu torn, aquest és un debat polític fonamental des de perspectives emancipatòries, ja que la invisibilització de bona part d'aquests treballs oculta dinàmiques precaritzadores, sense coneixement suficient per part d'actors polítics, sindicals i associatius que puguin fer-les front.



Font: RAMEYLADY, sota llicència creative commons.

3.

OBJECTIUS I METODOLOGIA

L'objectiu d'aquest informe és identificar quins col·lectius laborals, associats al conjunt de la cadena de valor de l'allotjament en HUT, s'han vist sotmesos a majors processos de precarització laboral i explicar a través de quins mecanismes les empreses provoquen aquesta pèrdua de qualitat laboral. L'estudi es realitza a la ciutat de Barcelona, on aquesta modalitat d'allotjament ha tingut una gran extensió fins al punt de derivar en un dels principals problemes de debat polític i de gestió de les administracions públiques en relació al turisme. En aquest acostament de caràcter exploratori es descriu, en primer lloc, l'estructura de la cadena de valor dels HUT i el tipus d'ocupacions que genera i, en segon terme, s'identifiquen i caracteritzen els treballs més precaris. D'aquesta manera s'esbossen els principals riscos de reproducció de dinàmiques de precarització laboral a tenir en compte per diversos agents davant un escenari de reactivació postpandèmia.

La recerca, de caràcter qualitatiu i exploratori, es basa en 21 entrevistes semiestructurades en profunditat a persones ocupades en diferents tasques i posicions en relació a la comercialització i gestió d'habitatges d'ús turístic a la ciutat de Barcelona realitzades entre els anys 2017 i 2020. En la **taula 1** es mostren les característiques bàsiques de les persones entrevistades:

Taula 1.

Relació i característiques de les persones entrevistades

Codi	Gènere	País de naixement	Àmbit activitat	Posició
01HUT	Dona	El Salvador	Empresa de gestió d'HUT	Atenció al client i traductora de continguts per la Web. Estudiant en pràctiques
02HUT	Dona	Hondures	Empresa de gestió d'HUT	Recepció i reserves. Estudiant en pràctiques
03HUT	Home	Espanya	Empresa de comercialització online d'HUT	Gerent
04HUT	Dona	Colòmbia	Empresa de gestió d'HUT	Reserves. Estudiant en pràctiques

3.
OBJECTIUS I
METODOLOGIA

05HUT	Dona	Espanya	Empresa de comercialització online d'HUT	Fundadora i CEO de l'empresa
06HUT	Home	Argentina	Empresa de gestió d'HUT	Gestió de <i>check in</i> i <i>check out</i> ("chequer")
07HUT	Dona	Espanya	Empresa de gestió d'HUT	Gerent
08HUT	Home	Espanya	Empresa de gestió d'HUT	Venda online
09HUT	Dona	Brasil	Empresa de gestió d'HUT	Neteja
10HUT	Home	Espanya	Associació d'empreses de gestió d'HUT	Directiu
11HUT	Dona	Brasil	Empresa de gestió d'HUT	Neteja
12HUT	Dona	Estats Units	Autònoma	Recolzament amb les xarxes socials a propietaris particulars
13HUT	Dona	Perú	Autònoma	Neteja
14HUT	Home	Alemanya	Call Center	Atenció al client
15HUT	Dona	França	Call Center	Atenció al client
16HUT	Home	Espanya	Call Center	Atenció al client
17HUT	Dona	Espanya	Empresa de gestió d'HUT	Recepcionista a un edifici d'HUT. Estudiant en pràctiques
18HUT	Dona	Espanya	Empresa de gestió d'HUT	Recepció i agent de reserves
19HUT	Dona	Espanya	Propietària d'HUT	Propietària i gestora del seu propi HUT
20HUT	Dona	República Dominicana	Empresa d'HUT	Cambrera de pis
21HUT	Home	Hondures	Immobiliària	Manteniment

Font: elaboració pròpia.

3.
OBJECTIUS I
METODOLOGIA

Les 21 persones entrevistades tenen les següents característiques:

- *Gènere*: 14 dones i 7 homes.
- *Nacionalitat*: 9 són d'Espanya, 2 del Brasil, 2 d'Hondures, 1 del Perú, 1 dels Estats Units, 1 d'El Salvador, 1 de Colòmbia, 1 de França, 1 d'Alemanya, 1 de República Dominicana i 1 de l'Argentina.
- *Tipologia d'empresa*: 10 estaven vinculades a empreses de gestió d'HUT, 3 a un *call center*, 3 eren autònomes, 2 a empreses de comercialització en línia de d'HUT, 1 a una empresa de gestió d'habitatges per a estudiants, 1 a una associació empresarial, 1 a una immobiliària.
- *Activitat laboral*: 4 persones tenien funcions gerencials, 1 tenia un HUT que ella mateixa gestionava i 16 eren treballadores, sota diferents modalitats de vinculació i en tasques de neteja, recepció, atenció al client, gestió de xarxes, manteniment, venda en línia i *check in* i *check out*.
- *Estatus laboral*: de les 16 persones treballadores, 4 eren estudiants en pràctiques.
- *Organització sindical*: només 1 persona era delegada sindical. Cap de les altres 15 persones treballadores estava afiliada sindicalment.

Les entrevistes, després d'una introducció sobre el perfil socioprofessional i trajectòria de la persona entrevistada, i les característiques de l'empresa en el sector dels HUT, es van concentrar en la descripció i anàlisi de les seves condicions d'ocupació i relacions laborals. Totes es van realitzar de manera presencial, excepte quatre d'elles a causa de la pandèmia de la COVID-19, i van ser gravades, transcrites, codificades i analitzades manualment.

Donat el caràcter exploratori de la recerca aquest nombre d'entrevistes es considera adequat per formular hipòtesis que permetin identificar les dinàmiques laborals en els HUT amb atenció als processos de precarització en l'ocupació, a partir de les quals donar continuïtat a l'estudi amb major profunditat en un futur pròxim.

4.

ESTRUCTURA DE LA CADENA DE VALOR I TREBALLS ASSOCIATS

Entre finals dels anys 90 i principis dels 2000, a la ciutat de Barcelona, l'estructura de negoci entorn dels HUT, la propietat, la comercialització i la gestió, es concentrava en una sola persona o empresa. Les primeres empreses disposaven majoritàriament d'una plataforma online per a comercialitzar la seva oferta, localitzada fonamentalment en un sol destí. Amb el pas del temps, les iniciatives que van perdurar van començar a créixer i a assumir l'exploració comercial dels habitatges d'altres propietaris. Aquest procés s'explica perquè no era possible sostenir la càrrega de treball que implicava sense consolidar un procés de professionalització i increment del volum de negoci. L'opció per a petites iniciatives va ser ampliar el nombre d'habitatges gestionats o bé cessar l'activitat i traspasar-les, fossin o no de la seva propietat, a altres empreses. Durant els anys 2000 aquest tipus d'iniciatives van poder acumular importants beneficis, però l'increment en la competència i els canvis globals en el sector van fer que els seus marges de benefici es reduïssin.

Segons una de les persones entrevistades que va viure aquesta evolució des d'una plataforma de comercialització, l'evolució del sector pot explicar-se de la següent manera:

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 rentas 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

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

que otorga la posibilidad de escribir comentarios. Esta última fase destaca 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.

(O3HUT, comunicació personal).

Arran de la crisi financera global del 2008, determinades plataformes de comercialització, com Airbnb o Booking, van assumir una posició hegemònica gràcies a la seva capacitat per capitalitzar-se, la qual cosa els va permetre consolidar un posicionament global, amb presència en múltiples destins, i invertir en desenvolupament tecnològic i estratègies de màrqueting i comunicació.

D'aquesta manera, el model de negoci al voltant dels HUT es va transformar cap a una major segmentació de la seva cadena de valor, que s'ha estructurat en tres grans àmbits: **propietat, comercialització i gestió**, a més de feines de caràcter auxiliar que depenen de les unitats de gestió. Alhora, la comercialització a esfera global ha adquirit una posició de domini estratègic del negoci.

4.1. Propietat dels HUT

Coexisteixen diverses maneres d'organitzar la propietat dels HUT: caràcter individual; per agències immobiliàries; a través de fons d'inversió; o per mitjà de *family offices*, que funcionen com a plataformes d'inversió que poden portar íntegrament grans patrimonis.

Durant la fase expansiva d'aquest negoci, en la primera dècada dels dos mil, va haver-hi qui va comprar habitatges i es va hipotecar per ser propietari a partir dels ingressos que aquests mateixos habitatges els podien generar. Això va fer que en el mercat dels HUT hi hagués molta propietat dispersa. Progressivament, la gestió de les propietats, especialment de grans inversions, que pot aportar grans beneficis, s'ha anat professionalitzant en l'àmbit de les empreses especialitzades en gestió immobiliària.

En el mercat dels HUT s'ha afermat la presència de fons d'inversió internacionals que han adquirit tant edificis sencers com pisos aïllats.

En l'actualitat, en el mercat de l'habitatge en general i dels HUT en particular, s'ha afermat la presència de fons d'inversió internacionals que han adquirit tant edificis sencers com pisos aïllats (Gabarre, 2019; Janoschka et al., 2019), beneficiant-se dels efectes de la crisi de 2008 i de les polítiques neoliberals de desregulació (Yrigoy, 2020). Algunes companyies hoteleres han invertit també en la compra d'edificis emprats en HUT, com és el cas de les companyies Derby Hotels, HOTUSA, Room Mate o el Grup Piñeiro, encara que les grans cadenes hoteleres d'origen espanyol no hagin entrat en aquesta activitat a diferència del que han fet companyies internacionals com Marriot, IHG o Accor (Anglés, 2016; Gastesi, 2017; Molina, 2018). Aquest procés a gran escala de conversió d'un ús

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

residencial de l'habitatge a un ús mercantil ha aguditzat la crisi global d'habitatge que sofreixen la majoria de ciutats (Madden i Marcuse, 2018), i amb especial incidència a Espanya (Palomera, 2015).

4.2. Comercialització dels HUT

En l'actualitat la comercialització a nivell global es concentra a través de les *Online Travel Agencies* (OTAS), plataformes d'Internet on s'ofereixen gran quantitat d'habitacions d'hotel i habitatges per estades curtes que controlen el gruix de les vendes, com Booking o Airbnb, encara que tracti d'aparèixer com a mera intermediària i no vulgui ser considerada legalment com una OTA. Altres empreses, com Expedia, HomeAway, SpotaHome, Uniplaces o Wimdu, tenen també una presència destacada. L'evolució del sector ha tendit a una progressiva concentració, com explica la CEO d'una d'aquestes plataformes sorgides a 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.

(05HUT, comunicació personal)

En la majoria de casos, empreses com Airbnb o Homeway, que no són considerades OTA, poden facturar una comissió del 3%, la qual cosa les fa més atractives per als propietaris dels habitatges que altres empreses, com Booking, Expedia o Agoda, que sí que són OTA i la comissió de les quals està entre el 15 i 21%, segons explica l'entrevistada 16HUT. No obstant això, segons aclareix un directiu d'Apartur, aquests percentatges varien perquè depenen sobretot si el cobren a l'empresa de gestió o al client 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.

(10HUT, comunicació personal)

Les empreses *marketplace* es basen en un entorn digital que possibilita que venedors i compradors puguin relacionar-se amb la finalitat d'efectuar una transacció comercial. Aquest tipus d'empreses el que fan és posar en contacte clients i propietaris, facilitant la seva comunicació. La plataforma web posa a la disposició dels propietaris la demanda i cobra una comissió per això. Una vegada realitzada la transacció entre client i la

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

plataforma de comercialització, les tasques de *check in*, *check out* i manteniment de la propietat les gestiona el propietari de l'apartament, ja sigui directament o a través d'una empresa de gestió d'aquesta tipologia d'activitat. En la majoria de casos, el propietari de l'habitatge la deriva a una empresa especialitzada en gestió d'HUT.

L'estructura laboral que genera aquest tipus d'empresa s'articula bàsicament de la següent manera:

- *Equip de programació*: inclou a informàtics que treballen per crear i mantenir una plataforma digital en la qual es puguin crear els anuncis dels habitatges oferts en les diferents ciutats on té presència l'empresa, realitzar les transaccions econòmiques, el màrqueting en línia o l'analítica de l'oferta, entre altres coses. Són considerats el cor de l'empresa.
- *Equip de màrqueting*. Es dediquen a tasques de màrqueting, disseny i comunicació.
- *Equip comercial*. La seva funció principal és captar clients per augmentar l'oferta d'habitatges.
- *Equip de gestió de l'oferta*. Són els encarregats de la creació de continguts, control de les fotografies i revisió de la qualitat.
- *Equip de gestió de la demanda*. Són els que s'ocupen de l'atenció al client.



Font: Alex Kotliarskyi, Unsplash sota llicència creative commons.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

Les posicions més valorades i millor remunerades són les de programació, que s'han convertit en la clau d'aquest model de negoci, i després l'equip de màrqueting. Aquesta valoració diferenciada de les funcions dins de l'empresa dóna lloc a un procés de segmentació de les plantilles, a través del qual les activitats considerades centrals disposen de millors condicions laborals. Això, per exemple, s'evidencia amb la localització geogràfica dels llocs de treball i les característiques de les seves oficines. En opinió d'algunes persones entrevistades les oficines de les empreses es creen en funció de les necessitats particulars d'aquests equips, especialment els de programació, amb espais d'entreteniment on poden disposar de jocs i la possibilitat de realitzar activitats recreatives. Altres tasques, com per exemple l'atenció al client, es poden localitzar a altres oficines, amb costos menors, o externalitzar-les a altres companyies.

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.

(08HUT, comunicació personal)

La valoració sobre la centralitat d'una determinada tasca dins de l'empresa pot variar al llarg del temps, en funció de l'evolució de la companyia. Per exemple, en un inici una *start up* pot ser que no tingui tots els seus procediments ben definits i necessiti personal amb capacitats crítiques per analitzar problemes i trobar solucions. La clau en aquest tipus d'empresa és la creació de la seva estructura i procediments de treball. Però una vegada s'ha aconseguit un funcionament considerat òptim, quan el model de negoci ja està consolidat, aquestes posicions poden deixar de ser estratègiques, de tal manera que aquests llocs de treball perden centralitat.

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.

(08HUT, comunicació personal)

4.3. Gestió dels HUT

La gestió dels HUT implica tasques com mantenir el vincle amb la propietat de l'habitatge, preparar fotografies, pujar la informació i tenir el vincle amb les OTA, fer la gestió de preus i reserves, fer tasques de *check in* i *check out*, encarregar-se de la neteja, manteniment, bugaderia i, finalment, també han d'ocupar-se de la comptabilitat. En el cas d'Airbnb, encara que generava un important volum de clientela a les empreses de gestió d'HUT, també els suposava un increment de la càrrega de treball, ja que aquesta plataforma demandava que pugessin la seva oferta com a particulars, amb la qual cosa havien d'operar amb diversos perfils.

En funció del volum d'habitatges aquestes tasques es poden dur a terme per persones autònomes, fins que el volum de treball augmenta de tal manera que veuen la necessitat de constituir-se en empreses. Normalment es subcontracten determinades tasques des d'una estructura que centralitza la gestió operativa dels habitatges. Aquestes empreses de gestió es poden quedar comissions d'entre un 30% i un 40% dels ingressos del lloguer de l'habitatge, segons diverses persones entrevistades. Un HUT a Barcelona

En funció del volum d'habitatges aquestes tasques es poden dur a terme per persones autònomes, fins que el volum de treball augmenta de tal manera que veuen la necessitat de constituir-se en empreses.

abans de la pandèmia podia generar uns 30.000 euros a l'any, dels quals l'empresa de gestió, o qui s'encarregués d'ella, podia obtenir entre 4.000 i 5.000 euros, descomptats els beneficis de la propietat, les comissions de les OTA, així com les principals despeses derivades de les tasques operatives.

L'estructura empresarial de la gestió d'habitatges d'ús turístic a Barcelona és, segons el directiu de l'associació empresarial Apartur entrevistat, molt heterogènia. Abans de la pandèmia de la COVID-19 existien a Barcelona al voltant de tres-centes empreses de gestió d'HUT, de les quals 260 estan associades a Apartur, que gestionen al voltant de set mil habitatges amb llicència d'ús turístic de les 9.606 existents. Considera que en el sector predominen les mitjanes i petites empreses, que poden tenir entre deu i quinze empleats, però també hi ha alguna que gestiona més de cent d'habitatges i té entre quaranta i cinquanta treballadors directes. S'ha calculat que el sector d'HUT legals generaria a Barcelona uns quatre mil set-centes ocupacions amb uns nivells de retribució semblants als del sector hotelier segons conveni d'hostaleria (Puig, 2018). Però aquestes dades fan referència únicament a les empreses associades a Apartur que van voler participar en l'estudi, les quals se suposa que eren les que estaven en millors condicions, i no té en compte les tasques externalitzades i la feina d'estudiants en pràctiques.

Segons aquest mateix directiu d'Apartur, la majoria d'aquestes empreses han tingut dos tipus d'origens: persones autònomes que van anar assumint cada vegada un volum de gestió més gran i al final van generar una estructura empresarial i, d'altra banda, empreses provinents del sector immobiliari que es van reconvertir cap a aquest nou nínxol de mercat. Entre aquest primer col·lectiu de **persones autònomes que van ampliar la base del seu negoci**, inicialment van predominar els d'origen estranger,

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

que van poder explotar l'avantatge de dominar altres idiomes i tenir contactes en els mercats emissors. Diferents persones entrevistades ressalten la dificultat de gestionar aquest tipus d'habitatges a petita escala, perquè no resulta rendible i implica massa sacrificis personals. Per això, moltes de les persones que van iniciar van abandonar aquest tipus d'activitat després de dos o tres anys i, en conseqüència, uns altres es van fer càrrec dels seus habitatges, perquè els interessava ampliar el volum de gestió amb la finalitat de que l'activitat resultés rendible. I és d'aquesta manera com els qui es quedaven anaven assumint la gestió de més habitatges:

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 tenía 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 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.

(10HUT, comunicació personal).

Un exemple en aquest sentit l'aporta l'entrevistada 07HUT, que abans de la crisi de 2020 gestionava 17 HUT, dels quals només dos eren de la seva propietat. Cada habitatge li reportava entre 300 i 400 euros al mes. A mesura que va anar assumint nous pisos va ampliar el seu equip, fins a quatre persones, més el suport d'una gestoria, que s'encarrega de l'administració, comptabilitat, fiscalitat i contractacions que necessita fer. Una persona de l'equip assumia les mateixes tasques que ella: gestions amb els clients a través d'Airbnb, tasques de *check in* i coordinació de l'equip. Els clients deixen les claus dins dels pisos i no necessita organitzar el *check out*. Estava contractada a jornada completa de manera indefinida. Ambdues organitzaven el treball de tot l'equip, en funció de les reserves del dia, amb les quals es coordinen quotidianament amb un grup de WhastApp. Entre les tasques que fa també inclou recollir la roba bruta quan els clients deixen l'HUT, conjuntament amb ella i una persona que s'encarrega del manteniment. Dues persones més es dediquen a la neteja dels habitatges, una a jornada completa i l'altre a mitja jornada, totes dues amb contracte indefinit. També se'ls paguen els

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

costos de trasllat entre diferents habitatges en transport públic. Finalment, una quarta persona es dedica a tasques de manteniment i transport a jornada completa i amb un contracte indefinit. Entre les seves tasques està, a més de recollir la roba bruta d'alguns habitatges, portar-la a la bugaderia i distribuir-la posteriorment per tots els habitatges.

Malgrat aquesta ampliació del seu equip, aquesta feina li suposava “estar pendent 24 hores al dia els 365 dies de l’any”, segons assegura. De fet, destaca que el més negatiu del seu treball és la impossibilitat de “desconnectar” i no poder-se separar mai del telèfon per si cal resoldre qualsevol incidència:

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.

(O7HUT, comunicació personal)

Tot i que el 95% dels seus clients arribaven per Airbnb, quan es va produir la crisi de 2020 a causa del coronavirus, va haver d'enfrontar sola els costos laborals de les indemnitzacions als seus empleats, després de més de deu anys de tenir-los contractats, i es va quedar de nou sola amb la gestió dels HUT, que també van disminuir, perquè alguns propietaris van decidir vendre'ls. En aquest sentit és possible preveure que quan el mercat turístic es reactivi aquest sector d'empreses petites de gestió d'HUT es vegi especialment afectat i la gestió tendeixi a concentrar-se en empreses més grans i que, d'altra banda, quedin algunes persones que gestionen els seus propis habitatges i es mantenen merament en termes de generació d'uns ingressos complementaris.



Font: Stock Catalog, sota llicència creative commons.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

Així mateix, una part important de les empreses dedicades a la gestió d'HUT són **empreses procedents del sector immobiliari** que es van haver de reconvertir arran de la crisi financera internacional iniciada l'any 2008. En la mesura en què moltes persones que havien comprat pisos abans de la crisi es van trobar amb problemes per fer front a les seves hipoteques, i davant la caiguda de la venda d'immobles, aquestes empreses es van convertir en gestors d'HUT. Des d'Apartur es considera que aquest tipus d'empresa anirà perdent presència en la mesura que el mercat immobiliari es recuperi, "porque el negocio de los apartamentos turísticos es muy complicado y no deja tanto margen" (10HUT, comunicació personal).

L'**estructura laboral de les empreses de gestió d'HUT** s'organitza en les següents àrees i tasques:

- **Revenue Management.** Es tracta de la persona o equip responsable d'analitzar l'oferta i la demanda existent i posar preu als habitatges, que oscil·len contínuament, i que es relaciona amb les OTAs. Encara que hi ha eines automàtiques per dur a terme aquestes tasques es considera que encara no són prou fiables, per la qual cosa és una de les posicions principals en l'empresa i millor reconeguda. El seu perfil pot ser el d'un economista o algú amb estudis de turisme amb coneixement de *revenue management*.
- **Account Manager.** És la persona o l'equip que es relaciona amb els propietaris dels habitatges. Les seves tasques són gestionar el dia a dia amb els propietaris, enviar-los les seves liquidacions i els informes de totes les reserves a final de mes. Ocupa una posició important dins de l'empresa.
- **Business Development.** És la persona o l'equip que es dedica a la captació de nous productes. Poden cobrar un sou variable sobre la base del que captin. Funcionen com a comercials i és una part molt crítica de l'empresa perquè actualment en el cas de Barcelona treballen en un mercat tancat en 9.606 llicències. El seu perfil professional és el d'una persona llicenciada en econòmiques o administració d'empreses, amb coneixements suficients per poder mantenir una conversa sobre temes econòmics amb els propietaris.
- **Altres feines de gestió i administració de l'empresa.** Inclou tasques com recursos humans, contabilitat o màrqueting.
- **Gestió de reserves.** És la persona o l'equip que es dedica a gestionar les reserves dels clients a través de les OTA o canals directes, comprovar les targetes de crèdit i la seva introducció al sistema, assignar el pis corresponent, comunicar-se amb el client per a coordinar l'hora d'arribada i enviar les instruccions. Un dels requisits bàsics és el coneixement d'idiomes.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

- **Coordinació d'activitats de l'empresa.** Consisteix en una persona encarregada de la coordinació operativa de tasques de *check in* i *check out*, neteja, manteniment i bugaderia, que majoritàriament es fan a través d'altres empreses o per mitjà de la figura d'autònoms.
- **Check in i check out.** Anteriorment la solia dur a terme el mateix propietari de l'habitatge, però majoritàriament tendeix a organitzar-se a través de personal contractat específicament per aquesta tasca, coneguts com "checkers", majoritàriament homes, la seva funció també l'assumeixen estudiants en pràctiques. Predomina la vinculació com autònoms, que cobren per treball realitzat, més que la contractació directa com a empleats. Si els habitatges es troben en un mateix edifici hi ha empreses que opten per posar en marxa un servei de recepció, que permet disposar de personal contractat amb major estabilitat. Una altra de les opcions és que els clients vagin a l'oficina de l'empresa a recollir les claus, la qual cosa estalvia recursos. Els canvis tecnològics aplicats en aquestes tasques, que poden permetre als turistes accedir amb un codi a una caixa on es troben claus de l'habitatge o directament a ella, tendeixen a fer desaparèixer aquests llocs de treball.
- **Neteja.** Aquesta tasca està àmpliament subcontractada (Puig, 2018). La neteja només es realitza després dels *check out*. Des d'una perspectiva empresarial això es deu a les dificultats de la dispersió dels habitatges i la cerca de major flexibilitat i reducció de costos.
- **Manteniment.** De forma habitual les tasques de manteniment dels habitatges també es subcontracten (Puig, 2018), a causa, segons els representants empresarials entrevistats, de les dificultats logístiques, amb habitatges dispersos i demandes a qualsevol hora.
- **Bugaderia.** De manera majoritària les empreses de gestió d'HUT porten la roba bruta dels habitatges (roba de llit i tovalloles, sobretot) a bugaderies. Les cambres de pis són les que habitualment la recullen i la porten a les oficines de l'empresa o directament a una bugaderia.
- **Altres feines auxiliars.** A més de les tres grans àrees de negoci que s'articulen entorn els HUT, per al seu funcionament també entren en joc altres empreses i professionals, vinculades per exemple a la remodelació i construcció dels habitatges, la compra de mobiliari o gestories.

Els convenis de referència que s'apliquen en aquest tipus d'empresa varien, encara que predomina el conveni d'hostaleria. Per càrrecs alts es tendeix a regular condicions especials i en el cas de les empreses externalitzades és habitual que s'apliquin convenis específics d'empresa o del sector de neteja.

4.
ESTRUCTURA
DE LA CADENA
DE VALOR I
TREBALLS
ASSOCIATS

Cas:
EMPRESA DE GESTIÓ D'HUT AMB SEU A BARCELONA

L'empresa és propietat de socis amb nacionalitat espanyola, i té seu a Barcelona. Es dedica a gestionar el lloguer d'habitatges, tant de llarga estada com curta, ús turístic, en tres ciutats d'Espanya. El gruix dels habitatges que gestionen els té a Barcelona, uns 70, concentrats en 8 edificis. Aproximadament un 30% dels habitatges que gestionen són de la seva propietat. En quatre d'aquests edificis tenen recepció. En aquests els preus per apartament oscil·laven entre els 200 i els 500 euros la nit. En els altres quatre edificis els preus són més econòmics, entre 100 i 200 euros la nit. L'empresa utilitza com a canals de comunicació la seva pròpia pàgina web i les xarxes socials, i utilitzava també diverses OTAs, com Booking, Airbnb o Expedia. La clientela procedia majoritàriament de la Xina, el Japó, Orient Mitjà, el Marroc, Anglaterra, França, i puntualment de Rússia i els països nòrdics. Els propietaris dels apartaments no tenen cap relació amb el client, tot es canalitza a través de l'empresa, que es queda una comissió del 20% sobre la facturació dels pisos que no són de la seva propietat.

En l'empresa treballen unes setanta persones distribuïdes en els següents departaments:

- *Administració, comptabilitat i finances*: son un 10% de la plantilla, majoritàriament de nacionalitat espanyola amb contracte fixe.
- *Màrqueting i reserves*: son un 15% de la plantilla. La majoria són espanyoles nacionalitzades d'origen estranger, i totes tenen contracte fix, menys una persona que té un contracte com a becària en pràctiques.
- *Revenue Manager*: son un 5% de la plantilla, també tenen contractes fixes.
- *Recepció*: son el 40%. A cada edifici tenen un gerent amb contracte fix, d'origen espanyol, i un o dos becaris, tots ells estrangers, majoritàriament llatinoamericans, joves i amb domini de l'anglès. Aquí es concentren els i les estudiants en pràctiques, aproximadament un 30% de la plantilla.
- *Manteniment*: son un 5% de la plantilla, contractats fixes i de nacionalitat espanyola o nacionalitzats.
- *Neteja*: son el 25% de la plantilla, la meitat contractada directament per l'empresa amb contractes eventuais i l'altra meitat externalitzades a través d'una empresa multiserveis. Totes són estrangeres.

Font: 02HUT, comunicació personal.

5.

RISCOS DE PRECARITZACIÓ LABORAL

Fins al moment, i malgrat la seva novetat, es coneix amb relatiu detall el treball de prosumidor. Aquest implica que les persones que fan d'amfitrions, segons la terminologia d'Airbnb, si bé poden augmentar els seus ingressos gràcies a rendibilitzar comercialment el seu habitatge, per a aconseguir-ho han de convertir-se en “empresaris de si mateixos”, la qual cosa deriva en un increment de la seva precarietat vital (Gil, 2018, 2019a, 2019b).

A part d'aquesta mena de problemàtiques, a partir de les entrevistes realitzades, s'identifiquen altres col·lectius on existeixen forts riscos de precarització laboral en el que s'ha considerat com a formes tradicionals de treball en la cadena de valor dels HUT. En concret, els majors riscos s'han trobat en les plataformes de comercialització en tasques d'atenció al client i en les empreses de gestió d'HUT en les contractacions d'estudiants en pràctiques, en el treball desenvolupat pels “checkers” i en les tasques de neteja i manteniment. Proposem, per tant, la necessitat de desplaçar la mirada cap a formes de treball tradicionals vinculades als HUT que, no obstant això, coneixem amb menys detall.

5.1. Atenció al client en plataformes de comercialització

La feina d'atenció al client no és considerat un treball estratègic en les plataformes de comercialització d'HUT. Per això aquestes empreses busquen la major flexibilitat possible, amb la finalitat de gestionar les oscil·lacions en la demanda i abaratir costos. Aquest servei amb freqüència s'externalitza, amb la qual cosa poden desprendre's d'ell amb major facilitat si hi ha incidències en la demanda. Així va ocórrer, per exemple, amb CPM, empresa que donava el servei d'atenció al client (*call center*) d'Airbnb a la qual, l'abril del 2020, en el context de la pandèmia de la COVID-19, se li va rescindir el contracte, amb el consegüent acomiadament de 924 treballadors i treballadores, una vegada que el govern espanyol ja havia declarat l'estat d'alarma (Rodríguez, 2020; Singla, 2020).

A partir dels testimoniatges de tres persones que treballaven en aquest *call center*, es poden reconèixer una sèrie de característiques comunes d'aquest col·lectiu laboral. En primer lloc, la majoria de persones que exerceixen aquesta feina són relativament joves, menys de trenta anys, i són recentment graduades universitàries o estan realitzant estudis de màster. D'aquesta manera, es tracta d'un **treball transitori** entre l'etapa estudiantil i laboral.

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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

(14HUT, comunicació personal)

Així mateix, es va detectar un gran nombre de persones estrangeres que havien decidit traslladar de manera temporal la seva residència a Barcelona i accedien fàcilment a aquesta mena d'ofertes a causa de l'alta demanda de personal, escassa necessitat d'experiència en el sector i coneixement d'idiomes. De fet, es destaca l'alt nivell formatiu de gran part d'aquests col·lectiu, majoritàriament amb graus universitaris.

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.

(14HUT, comunicació personal).

Conseqüentment, tal com afirmen les persones entrevistades, hi havia una **alta rotació del personal**, normalment perquè trobaven un altre feina amb condicions més 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.

(14HUT, comunicació personal)

Així i tot, la rotació era superior entre les persones de la plantilla que no eren de parla espanyola. De la mateixa manera, les possibilitats d'ascendir eren més probables en els departaments en els quals hi havia major rotació 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.

(16HUT, comunicació personal)

Les persones entrevistades coincideixen que és un treball mecànic i senzill per al qual rebien un entrenament específic.

Pel que fa a les característiques de les tasques que havien de dur a terme, les persones entrevistades coincideixen que és un treball mecànic i senzill per al qual rebien un entrenament específic. Totes elles abans de començar a treballar van estar cursant durant un mes una formació interna remunerada on aprenien tots els processos i protocols. En el cas d'ascendir laboralment, també es rebia un altre curs remunerat, encara que de menor durada. Aquesta oferta formativa, lluny de ser un element de qualitat laboral, com podria semblar, suposa en realitat un mecanisme d'estandardització de processos de treball que permet garantir l'alta rotació, la qual cosa fa que el personal pugui ser substituït sense alteracions significatives en el servei.

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

D'altra banda, encara que se sentien preparats per a exercir sense problemes les seves tasques, coincideixen que el nivell de responsabilitat o exigència demandades eren elevades i no proporcionals al sou percebut. Per exemple, dues queixes recurrents entre aquestes persones és que, si bé en el compliment dels horaris i temps de descans l'empresa era molt exigent, així com en l'augment de responsabilitats, això no anava acompanyat d'un increment salarial.

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

(15HUT, comunicació personal)

D'altra banda, s'identifiquen tres factors clau que dificulten la capacitat dels treballadors i treballadores per organitzar-se davant de situacions de precarització laboral. En primer lloc, es tracta d'un treball transitori, en el qual se senten relativament satisfets però tampoc es veuen desenvolupant-se professionalment, dinàmica descrita sota el concepte de liminalidad (Underthun i Christoffer, 2018). En segon lloc, l'alta rotació de personal i torns junt amb la diversitat de nacionalitats, dificulta establir relacions entre els companys i companyes. En tercer i últim lloc, les tres persones entrevistades coincideixen que la comunicació amb l'empresa de treball temporal era difícil, ja que només es podia contactar a través del correu electrònic o del teu superior, qui també es comunicava amb aquesta empresa per les mateixes vies. Dos dels testimonis afirmen textualment que "mai van estar en contacte amb ells o van saber qui eren".

Aquest context és el mateix que va afavorir la cancel·lació del contracte del *call center* i l'acomiadament de 924 persones que treballaven allà l'abril del 2020. En primera instància, una vegada decretat l'Estat d'Alarma al març de 2020, l'empresa en qüestió, com tants altres *call centers*, va voler mantenir la feina presencial per no perdre el control sobre aquests processos de treball (Murray i Cañada, 2021). Així i tot, a causa de la resistència per part dels treballadors i del gran volum de la plantilla finalment van decidir optar pel teletreball. Durant el primer mes, la càrrega de feina era aclaparadora a causa de totes les cancel·lacions i queixes per part d'usuaris i propietaris.

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

(14HUT, comunicació personal)

Una vegada finalitzat aquest pic de treball, a principis d'abril, van començar les sospites i temor d'un possible acomiadament per la manca de feina. Així i tot, cap de les persones entrevistes va tenir notícies de l'empresa pel que fa a la seva continuïtat, encara que totes elles tenien un contracte indefinit. Fins que un dia, a la meitat de la jornada laboral, van rebre un correu electrònic informant que l'empresa que requeria els seus serveis havia rescindit el contracte amb la seva empresa de treball temporal. En aquell mateix instant els treballadors i treballadores van deixar de tenir accés al software.

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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.

(16HUT, comunicació personal)

Després de dues setmanes de negociacions entre els sindicats i l'empresa no es va poder arribar a cap acord i l'empresa va acabar pagant 33 dies per any treballat i els va mantenir el sou fins al mes de juny, dos mesos més després de l'ERO. Durant aquestes negociacions l'empresa de treball temporal anava publicant ofertes de feina similars, encara que era impossible recol·locar a tota la plantilla i encara era més difícil ocupar als nadius espanyols, ja que la majoria d'ofertes eren pel mercat estranger. Al gener de 2021 [el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya \(TSJC\) va avalar aquest Expedient de Regulació d'Ocupació \(ERO\)](#), al considerar que l'empresa CPM no havia vist disminuir la seva activitat de forma directa per la COVID-19, fet que constituiria un incompliment del Real Decret-Llei 8/2020 del Govern d'Espanya que no permetia els acomiadaments per causes relacionades amb la pandèmia. La Confederació General de Treballadors (CGT), sindicat majoritària de l'empresa, va anunciar la presentació d'un recurs.



Font: Axle Adamos, Unsplash sota llicència creative commons.

5.2. Estudiants en pràctiques en empreses de gestió

El recurs d'estudiants en pràctiques no remunerades o amb retribucions que oscil·len entre els dos-cents i, com a molt, els cinc-cents euros al mes per jornada completa està àmpliament establert en el sector turístic a la ciutat de Barcelona. Entre les empreses de gestió d'HUT aquest recurs és, sobre la base de les entrevistes realitzades, molt ampli, especialment d'estudiants estrangers europeus vinculats al programa Erasmus i llatinoamericans que cursen algun postgrau a la ciutat. En aquests casos ocupen llocs de treball estructurals, pels quals reben nul·la o escassa formació, amb molt baixa retribució. El recurs d'aquesta mena de mà d'obra és fàcil per la gran abundància de joves estrangers que volen cursar els seus estudis a Barcelona per múltiples motius. Aquest és el cas, per exemple, d'una dona colombiana que argumenta les raons per les quals va preferir estudiar a Barcelona:

Yo ya había visitado Barcelona en 2002-2003, mientras hacia 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.

(04HUT, comunicació personal)

Segons el representant d'Apartur entrevistat (10HUT), la vinculació a través de pràctiques laborals, amb un baix cost per les empreses, actua com un mecanisme de selecció de personal, perquè permet conèixe'ls millor i poder realitzar processos de selecció amb majors garanties.

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.

(10HUT, comunicació personal)

Aquest tipus de personal, amb baixos costos salarials, permet, segons el mateix entrevistat, que empreses que no tenen grans volums de negoci puguin fer front a demandes en horaris molt diversos, donada la diversitat de franges horàries en la qual es troba la seva clientela potencial.

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.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
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.

(10HUT, comunicació personal)

En contrapartida, considera que aquest model implica també dedicar-los temps a formar-los, fet recurrent a causa de l'alta rotació.

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.

(10HUT, comunicació personal)

Diferents estudiants en pràctiques entrevistades consideren que s'abusa d'aquesta mena de vinculació perquè les necessitats operatives regulars d'aquestes empreses es cobreixen amb aquesta tipologia de contractes.

Contràriament, diferents estudiants en pràctiques entrevistades consideren que s'abusa d'aquesta mena de vinculació perquè les necessitats operatives regulars d'aquestes empreses es cobreixen amb aquesta tipologia de contractes. Tres exemples d'estudiants en pràctiques en diferents empreses de gestió d'HUT a la ciutat de Barcelona, entrevistades abans de la pandèmia de la

COVID-19, evidencien un model laboral de baixa qualitat en el qual estructuralment s'acull a estudiants en pràctiques com a mecanismes de reducció de costos laborals.

El **primer cas**, 01HUT, és el d'una dona salvadorenca de 36 anys. Va deixar la seva feina en el sector públic al seu país a causa de la situació de violència i inseguretat. La seva principal motivació amb les pràctiques, que estava realitzant en una empresa de gestió d'HUT vinculades a un màster en gestió turística, era adquirir experiència en el sector de la intermediació immobiliària, i també perquè necessitava allargar el seu estatus com a estudiant per estendre el període d'estada legal a Espanya fins poder tramitar el permís permanent de residència. No tenia expectatives de quedar-se en aquesta empresa, però sí en el sector turístic, perquè considerava que li podia permetre major mobilitat internacional que els seus estudis de dret. Dins del sector li agradaria desenvolupar un projecte com a emprenedora independent.

L'empresa on estava fent les pràctiques era una immobiliària, dedicada al lloguer d'HUT, amb seu social a Barcelona i membre d'Apartur. Gestionava apartaments tant a Barcelona com en altres ciutats d'Espanya i de qualitat diversa, sense especialitzar-se en cap nínxol de mercat específic. El pagament el feien els clients a l'oficina i el *check in* i lliurament de claus ho feia directament el propietari de l'immoble. La neteja dels apartaments estava subcontractada i les tasques de manteniment anaven a

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

càrrec del propietari. Segons l'entrevistada, a l'empresa treballen 24 persones, de les quals 21 estan en pràctiques, fonamentalment estudiants estrangers (en aquell moment de Polònia, Israel, Mèxic, Xile, Suècia, Alemanya i Ucraïna). El departament de recursos humans estava pràcticament orientat a contractar estudiants en pràctiques contínuament, especialment aquells cursant estudis de màrqueting, turisme, informàtica i comunicació. Va explicar també que hi havia persones que estaven fent el mateix tipus de treball, però cadascuna cobrava irregularment quantitats diferents, o no percebia cap retribució, en funció del que havien negociat amb el CEO de l'empresa. En el seu cas inicialment no cobrava res i quan va amenaçar amb anar-se de l'empresa va aconseguir que li paguessin 450 euros al mes per una jornada de 8 hores (de 9 a 18h., amb una hora de descans), de dilluns a divendres. A vegades va haver de fer hores extra, però les compensava reduint la seva jornada l'endemà. Considera que s'estava abusant dels estudiants en pràctiques.

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.

(01HUT, comunicació personal)

L'empresa tenia molta rotació de personal. Els seus treballadors podien durar entre un mes i un any, però difícilment duraven més, perquè la majoria eren estudiants en pràctiques. Hi havia persones que estaven vinculades per un nombre determinat d'hores, per la qual cosa preferien acabar-les al més aviat possible i acumular hores extres.

El personal en pràctiques no tenia ben delimitades les seves funcions, però bàsicament es dedicava a la gestió de la informació.

L'entrevistada assegura també que el personal en pràctiques no tenia ben delimitades les seves funcions, però bàsicament es dedicava a la gestió de la informació (per mitjà de la web), reserves i màrqueting. Sovint havien de gestionar les queixes dels clients que, segons explica, en la seva majoria estaven relacionades amb problemes de goteres o que no funcionava algun electrodomèstic. També havien d'anar amb compte si calia avisar a algun client de queixes del veïnat per sorolls i altres tipus de molèsties. En el seu cas concret, explica que va començar fent traduccions de l'espanyol a l'anglès i viceversa dels continguts de la Web. També gestionava les queixes dels clients i visitava les cases llogades quan hi havia alguna incidència. Es queixa que com que no tenia les seves tasques ben definides havia de fer una mica de tot. Així mateix, el personal aportava els seus propis ordinadors per treballar.

El **segon cas**, 02HUT, una altra dona de 32 anys i d'origen hondureny, explica que també estava contractada a través d'un conveni de pràctiques amb la universitat on va fer un màster en turisme. En el moment de fer-li l'entrevista ja portava treballant en l'empresa nou mesos. Inicialment va començar en la recepció d'un dels edificis. Les seves principals tasques consistien a fer els ingressos i sortides dels hostes; resoldre problemes que poguessin tenir els apartaments; preparar els sobres i claus amb els quals els rebien; automatitzar els *lockers* quan els clients arribaven més tard de les

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

10 de la nit; dur a terme el registre de les dades personals i enviar-los diàriament a l'Ajuntament a través d'una aplicació; cobrar l'allotjament i gestionar serveis addicionals, com a sol·licituds de taxi, reserves en restaurants o tours, entre altres. Explica en aquest edifici treballaven de les 9 del matí a les 6 de la tarda, amb una hora per menjar. Tots eren de plantilla fixa, i hi havia un becari que treballava de les 5 de la tarda a les 10 de la nit. Al cap d'uns mesos va ser traslladada al departament de màrqueting i reserves en les oficines centrals. Aquí s'encarregava de fer reserves, atendre els clients via digital i l'operació de recepció en els habitatges que no tenien una pròpia a l'edifici, que consistia en desplaçar-se fins la propietat per atendre'ls en persona. En aquesta posició s'ocupava de la informació i coordinació d'horaris, comunicació amb el client, pagaments, gestió de reserves que entren a través dels diferents canals i gestió i arxiu de la informació organitzat per edificis i preparació de sobres de benvinguda. Va acceptar la proposta de trasllat perquè suposava un augment d'ingressos i perquè les seves tasques tenien més a veure amb el màrqueting, que és el que li interessava. La seva retribució per jornada completa era de 600 euros mensuals amb una retenció de l'IRPF del 2%. La seva jornada era de 4 hores durant els 5 dies a la setmana i 12 hores els caps de setmana (4 a l'oficina i la resta de guàrdia, a través del telèfon). De la mateixa manera que l'anterior entrevistada valora negativament la seva experiència de pràctiques a causa de la baixa remuneració:

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.

(O2HUT, comunicació personal)



Font: Ana Núñez, sota llicència creative commons.

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

El **tercer cas**, 04HUT, és el d'una dona colombiana de 40 anys que es va incorporar a una empresa de lloguer d'apartaments turístics de luxe a Barcelona com a estudiant en pràctiques a través d'un màster internacional en turisme que va cursar en aquesta mateixa ciutat. Treballava en una empresa de lloguer d'HUT de luxe amb presència a Barcelona, Sitges i Madrid. Comercialitzaven aquests pisos a través d'Airbnb, Booking, Expedia i la seva pròpia pàgina Web. A causa de la necessitat d'haver d'atendre persones que residien en diferents franges horàries, l'empresa va recórrer a estudiants en pràctiques amb horaris partits en les tardes-nits i caps de setmana.

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.

(04HUT, comunicació personal)

Explica que quan va haver de seleccionar a quina empresa anar per a fer les seves pràctiques de màster es va trobar que la majoria de cadenes hoteleres, que era on li hagués interessat treballar, només pagaven entre 200 i 300 euros al mes per jornada completa. Llavors va acabar treballant en una empresa de gestió d'HUT, que va ser la que pagava millor, 375 euros per 25 hores setmanals o 600 euros per jornada a temps complet de 40 hores setmanals.

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.

(04HUT, comunicació personal)

La situació del personal en pràctiques s'agreuja en els casos que no procedeixen de la Unió Europea a causa de la **legislació d'estrangeria**. La majoria requereix disposar d'alguna mena de vinculació institucional mentre no transcorren els tres anys que la Llei d'Estrangeria els exigeix per poder iniciar els tràmits per regular la seva situació. Així, l'única manera de romandre legalment a Espanya és amb un conveni de pràctiques o cursant algun programa d'estudis universitaris, amb la qual cosa poden estendre el seu visat com a estudiants. El temps de prolongació depèn del programa en què estigui inscrita aquesta persona, però com a màxim és d'un any, i per tant tots els anys han de tornar a fer els tràmits per obtenir el visat, que no els permet treballar, només fer pràctiques. Ja amb visat poden sol·licitar el Número d'Identitat d'Estranger (NIE), que és

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

amb el que acrediten la seva residència legal a Espanya. Quan aconseguen passar tres anys de manera legal i demostrable al país poden documentar el seu arrelament i sol·licitar la residència permanent.

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.

(04HUT, comunicació personal)

De la mateixa manera, l'entrevistada 02HUT és conscient de la situació de vulnerabilitat en la qual es troben i d'aquí les situacions d'abús que es produeixen.

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.

(02HUT, comunicació personal)

De totes maneres, i malgrat els aspectes negatius assenyalats, creu que li val la pena perquè espera poder rendibilitzar aquesta experiència i en algun moment accedir a un salari més elevat. O també pensa que si finalment torna al seu país podrà acreditar una experiència professional i personal, sobretot pel fet d'haver viscut a l'estranger, i en un lloc clau en el turisme internacional com és Barcelona, i més tenint en compte la forta aposta pel turisme que està fent Hondures, especialment a les illes del Carib, que és on a ella li agradaria treballar. Valora que és una oportunitat treballar en una empresa referent, ben posicionada, i poder fer-se una idea de com funciona el mercat i la indústria turística en el segment dels HUT. Afegeix que li interessa formar-se en aquest àmbit del turisme perquè creu que "es como la gente quiere viajar ahora, que ya no quiere venir como turista, sino que quiere vivir como local" (02HUT, comunicació personal). En definitiva, creu que aquesta experiència l'ajudarà professionalment.

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.

(02HUT, comunicació personal)

Amb l'entrada en vigor del **Real Decret-Llei 11/2018, del 31 d'agost**, les perspectives de treball pels estudiants universitaris estrangers [podrien experimentar una certa millora](#) supeditada al compliment d'una sèrie de requisits. A partir d'aquesta [modificació del marc legal](#), l'autorització que habilita a un estudiant romandre a Espanya també permet que pugui treballar per compte propi o aliè. Els [requisits](#) en aquest cas

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

són que les activitats laborals siguin sempre compatibles amb els estudis i, per tant, a temps parcial o, en el cas de ser a temps complet, no superar els tres mesos ni coincidir amb el curs acadèmic. D'altra banda, la remuneració rebuda no pot ser l'única via de manteniment de l'estudiant, i ha de comptar amb recursos econòmics suficients per la seva manutenció i allotjament. Així mateix, ha de tenir la qualificació professional necessària per desenvolupar aquesta feina. La vigència d'aquesta autorització coincidiria amb el temps que s'hagi de desenvolupar aquesta activitat laboral, però mai podrà ser superior a la de durada de l'autorització de l'estada.

De la mateixa manera, quan un estudiant estranger hagi finalitzat els seus estudis, sempre que siguin com a mínim de Nivell 6 d'acord amb el [Marc Europeu de Qualificacions](#), o acreditat una permanència a Espanya d'almenys tres anys, podrà obtenir una autorització de residència per un període màxim de dotze mesos amb l'objectiu de buscar una ocupació d'acord amb els estudis acabats o emprendre un projecte empresarial. Altres requisits per sol·licitar aquest permís són no tenir antecedents penals, no estar becat per organismes públics o privats, més altres obligacions referents al contracte laboral. En el cas de trobar feina, l'eficàcia de l'autorització de residència estaria condicionada a l'afiliació i l'alta del treballador o treballadora a la Seguretat Social. Finalment, els familiars de la persona d'origen estranger podria obtenir l'autorització de residència per reagrupació familiar.

En contrast als anteriors testimonis d'estudiants en pràctiques, l'entrevistada 17HUT explica una experiència diferent. En primer lloc, era l'única estudiant en pràctiques de l'empresa i no ocupava cap posició essencial. D'aquesta manera, encara que feia les mateixes tasques que tot l'equip de recepció, només oferia suport durant les hores punta. Aquest factor va reduir la responsabilitat de l'alumna en el lloc de treball, va facilitar que sempre estigués acompanyada d'un company o companya i, en el cas d'haver d'absentar-se un dia de treball per motius acadèmics, l'empresa mai es va oposar. En segon lloc, l'entrevistada destaca que va entaular molt bona relació amb l'equip de recepció i els seus superiors. Un altre factor que ressalta són els horaris de la recepció, ja que al no haver-hi torn de nit, tots els treballadors podien descansar un mínim de 12 hores. Encara que aquest període de descans estigui regulat a l'article 34 de l'[Estatut de Treballadors](#), no sempre succeeix com confirma l'entrevistada a partir de la seva experiència professional en altres allotjaments turístics. En últim lloc, el sou percebut era de 300€ mensuals per 20 hores a la setmana. Encara que el salari era ínfim, l'estudiant es mostrava més o menys satisfeta, ja que en moltes ocasions les pràctiques no són remunerades.

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 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.

(17HUT, comunicació personal)

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

Malgrat que les condicions d'ocupació són molt semblants entris les quatre persones entrevistades, la seva percepció sí que és diferent. La situació de major o menor vulnerabilitat i dependència d'aquest lloc de treball en pràctiques podria fer que la seva perspectiva variés.

5.3. “Checkers” a empreses de gestió

La figura del “checker” es dedica majoritàriament a esperar i rebre els clients a canvi d'una retribució fixa per tasca, més extres en casos de retard en l'hora d'arribada. És freqüent que aquesta feina tingui horaris imprevisibles. Tendeixen a ser autònoms o treballar des de l'economia informal. En alguns casos també s'ocupen d'aquestes tasques estudiantis en pràctiques. A més, és habitual que assumeixin la gestió de conflictes amb els mateixos turistes o per queixes dels veïns, amb la qual cosa poden veure's involucrats en situacions incòmodes i fins i tot perilloses. En realitat, és una figura extremadament precària.

Part del seu treball està sent substituït per mecanismes tecnològics que permeten als hostes a través d'un codi l'accés directe a l'habitatge, o a una bústia on poden recollir les claus. De totes maneres, la seva substitució pot trobar dificultats pels riscos de les queixes del veïnat. Així ho explica un directiu d'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.

(10HUT, comunicació personal)

Per mitjà d'un cas concret, podem entendre algunes de les característiques d'aquest treball. L'entrevistat 06HUT té 28 anys i és d'origen argentí. Va arribar a Barcelona l'any 2007, on va estudiar la carrera de ciències polítiques compaginant-ho amb feines diverses durant els estius (com a treballador en restaurants de menjar ràpid o mosso de magatzem, principalment). Des de l'any 2011 ha treballat en dues empreses de gestió d'HUT encarregant-se dels *check in* i *check out* i la resolució de problemes diversos que es poguessin produir en els pisos.

A l'última empresa en la qual va treballar, del 2015 al 2017, gestionava entre cent i cent-vint habitatges, i també es feien càrrec de pisos d'altres empreses de gestió

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

d'habitatges d'ús turístic que subcontractaven els seus serveis. Per treballar com “checkers” els exigien parlar correctament l'anglès i el francès, per aquest motiu aquesta posició l'ocupaven majoritàriament joves francesos que pasaven una temporada a Barcelona. L'entrevistat considera que l'objectiu de l'empresa era tenir el major nivell d'ocupació possible als pisos que gestionava i que això implicava que no es preocupessin gaire per la tipologia de turistes que rebien, la qual cosa afectava el treball dels “checkers”, perquè eren els qui havien de resoldre els problemes causats per alguns d'ells. D'aquesta manera, va relatar que era freqüent patir situacions incòmodes amb els turistes per les queixes del veïnat:

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.

(O6HUT, comunicació personal)

El funcionament de l'empresa en termes laborals evidenciava també una clara deterioració de les condicions d'ocupació i de treball. Els “checkers” no tenien contracte ni un sou fix, i l'empresa no els proporcionava recursos per als trasllats que havien de fer d'habitatge a habitatge, ni els facilitava algun altre mitjà de transport personal. La seva remuneració era estrictament per entrada de turista. L'empresa tenia una Intranet amb

Els “checkers” no tenien contracte ni un sou fix, i l'empresa no els proporcionava recursos per als trasllats que havien de fer d'habitatge a habitatge.

un sistema intern de gestió on es comptabilitzaven totes les entrades que feien. Cadascuna de les seves tasques tenia un preu diferent. L'entrada i sortida de clients es pagava a 10 euros cadascuna, i a partir de les 8 de la tarda pujava a 15 euros, i si era després de les 10 de la nit a 25 euros. L'entrada consistia a rebre als hostes, lliurar claus i el contracte, explicar com funcionaven les coses en el pis i aclarir els dubtes que poguessin tenir els clients. S'havia de fer en menys de 30 minuts. I a la sortida es comprovava que tot hagués

quedat correctament. Una altra de les tasques que feien era gestionar problemes, com per exemple demanar als turistes que controlessin el soroll. El preu en aquest cas variava en funció de l'hora del dia, i podia anar entre els 10 i els 20 euros l'hora. L'entrevistat explica que amb aquesta feina en temporada alta podien guanyar entre 1.700 i 1.900 euros al mes, però la resta de l'any no es cobrava res ni es podia acudir a la prestació per desocupació.

A partir de l'any 2017 l'empresa va obligar a tots els “checkers” a donar-se d'alta com a autònoms i facturar a l'empresa. L'entrevistat va rebutjar aquesta opció, per considerar que era de “fals autònom”, i va reclamar a l'empresa que el contractessin i li reconeguessin tots els mesos en què havia estat de manera informal, però aquesta es va negar.

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

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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.

(06HUT, comunicació personal)

El fet que el treball estigui tant atomitzat fa, segons l'entrevistat, que sigui molt difícil organitzar-se i que no hi hagi cap mena de presència sindical. El fet que la majoria del personal fos francès, i que estiguessin a Barcelona de manera temporal, feia, sempre al seu judici, que no els interessés organitzar-se, perquè “només vénen a fer diners”, va concloure.

5.4. Tasques subcontractades de neteja i manteniment

Les **tasques de neteja** dels HUT han estat gairebé en la seva totalitat externalitzades a través d'empreses multiserveis, regulades habitualment a través del conveni de neteja, amb pitjors condicions que el d'hostaleria, o bé per mitjà de treballadores autònomes, que al seu torn contracten de manera informal a altres treballadores. En la seva majoria són treballadores d'origen immigrant les qui s'encarreguen de les tasques de neteja en un mercat laboral que s'organitza àmpliament en la informalitat.

Des de la perspectiva de les empreses de gestió d'HUT garantir una bona neteja és clau per al funcionament del negoci:

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.

(10HUT, comunicació personal)

Però, ahora, es defensa que l'externalització dels treballs de neteja és imprescindible, a causa de les elevades oscil·lacions en les demandes de treball que es produeixen en aquest 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

5.
RISCS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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.

(10HUT, comunicació personal)

La conseqüència d'aquestes dificultats de rendibilitat de les empreses és que la seva resolució es trasllada cap avall, i recau en les treballadores, ja sigui a través d'empreses multiserveis o d'autònomes que s'organitzen pel seu compte amb una elevada informalitat. Prenem com a referència dues treballadores de neteja entrevistades. La primera està contractada per una empresa multiserveis i la segona treballa pel seu compte com a autònoma i té a altres treballadores al seu càrrec.

El **primer cas** és el de l'entrevistada 09HUT. En el moment de l'entrevista tenia 46 anys i és d'origen brasiler, on havia estudiat administració d'empreses. Va arribar a Barcelona el 2007. Els primers anys va treballar com a cambrera en diferents bars i restaurants, fins que a partir del 2013 va començar a treballar en tasques de neteja en una empresa de gestió d'HUT en la qual ha estat des d'aquell moment. Es tracta d'una empresa de grans dimensions, que gestiona més de tres-cents habitatges turístics a Barcelona, algunes d'elles en propietat, i que compta amb una plantilla de més de cinquanta treballadors.

El departament del qual forma part, anomenat "housekeeping/bugaderia", està compost per una responsable general, una encarregada, quatre supervidores, quatre treballadores de neteja contractades directament i dues en règim d'autònomes que, al seu torn, cadascuna d'elles coordina un equip de deu a dotze persones pel seu compte. Pel que fa a la bugaderia el que fan és rebre la roba bruta a les oficines centrals, la comptabilitzen i l'envien a una bugaderia externa, i després, una vegada comptada de nou, la

redistribueixen als diferents habitatges. Les cambres de pis són totes d'origen estranger, del Brasil, l'Equador i Filipines, tant les directament contractades com les autònomes.

La categoria professional amb la qual l'empresa la té contractada és de "personal de neteja", i no com a cambrera de pis, amb la qual cosa no té els beneficis que li correspondrien segons el conveni d'hostaleria.

Quan va començar a treballar en l'empresa el seu contracte era de 4 hores, encara que regularment feia més, i no tenia vacances pagades. Cobrava 700 euros nets al mes per les 4 hores en nòmina i la resta li pagaven

de manera informal amb una determinada quantitat per apartament netejat. El sou podia variar en funció de la demanda. En temporada alta podia guanyar entre 1.500 i 2.000 euros al mes, i en temporada baixa entre 700 i 1.000 euros. Des de l'any 2015,

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

arran de la denúncia de diverses treballadores, li van fer un contracte indefinit a temps complet. Des de llavors treballa de les 10 del matí a les 6 de la tarda, sense temps de descans, i dos dies de festa rotatius, amb un cap de setmana al mes de festa. El seu salari és de 1.200 euros nets al mes, ja no cobren comissions per apartaments fets, i tenen les vacances pagades i 14 pagues. La categoria professional amb la qual l'empresa la té contractada és de "personal de neteja", i no com a cambrera de pis, amb la qual cosa no té els beneficis que li correspondrien segons el conveni d'hostaleria. A més, la distribució dels dies de vacances es canvia cada mes, per la qual cosa és irregular.

Diàriament els assignen tres apartaments per netejar. Explica que els més petits són per quatre persones, però que hi ha alguns amb capacitat fins a deu persones. A la finca on ella treballa habitualment, els apartaments tenen dos banys grans i tres llits a més de menjador i cuina equipada. Teòricament els tres pisos que han de fer diàriament els haurien d'haver acabat a les 3 de la tarda, que és quan poden entrar els turistes, i fins a les 6 de la tarda han d'estar a les oficines fent tasques de bugaderia o a la mateixa finca fent altres feines, com per exemple fer neteja a fons si un habitatge no ha de ser ocupat. Però molt sovint el tercer apartament no està llest a les 3 de la tarda quan arriben els turistes, per la càrrega de treball que suposa.

La rutina quotidiana del seu treball comença als matins quan han d'anar a l'oficina a signar i recollir els materials que necessiten. L'encarregada els lliura el llistat dels apartaments que han de fer aquell dia. Una vegada a la finca assignada fan la neteja de l'habitatge i es traslladen a les altres finques sinó estan al mateix edifici. Fins fa poc



Font: Zoetnet, sota llicència creative commons.

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

havien de portar la roba bruta d'un habitatge a l'altra fins que tornaven a les oficines, però posteriorment l'empresa va encarregar aquesta tasca a una altra persona. Aquesta era una feina molt pesada perquè la roba bruta mullada pesa molt. Habitualment, cap a les 12 del migdia, reben la visita d'alguns dels supervisors que controlen l'estat de la feina. A la tarda, tornen a l'oficina per retornar les claus, el material, fer un altre tipus de tasques i signar.

Els **problemes principals de les seves condicions laborals** que identificava són els següents:

a) **Excès de la càrrega de treball i dificultat per fer-la en el temps establert.** Al que s'afegeix el trasllat de materials que han de portar d'un habitatge a una altra, com la mateixa roba neta i bruta, o sabons, productes de neteja, paper higiènic, que no es troba disponible en els mateixos habitatges.

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.

(O9HUT, comunicació personal)

b) **Molta pressió i maltractament per part de l'encarregada del departament i de la responsable general, perquè acabin a temps el treball assignat.**

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:

– 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

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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.

(09HUT, comunicació personal)

c) **Riscos de seguretat.** És molt habitual que els clients puguin accedir als habitatges a les 3 de tarda i hi entrin quan elles encara estan treballant. Afirmar que ha hagut de fer front a clients molestos perquè el pis no està llest i a vegades s'han encarat amb elles. També explica que s'ha trobat sola amb grups d'homes que li han fet comentaris de caràcter sexual i ha hagut de suportar situacions d'assetjament.

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.

(09HUT, comunicació personal)

En relació a **problemes de salut** derivats de la seva feina identifica els següents com habituals:

a) Dolors d'esquena, lumbars, peus i canells, principalment. Assegura que és molt habitual prendre medicació pel dolor i relaxants musculars per poder aguantar la feina.

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

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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.

(09HUT, comunicació personal)

b) Accidents, com caigudes o torçades de tornell. La situació de risc és major per la càrrega de treball i el ritme que han de mantenir, i a més habitualment treballen soles, de tal manera que en cas d'accident l'atenció per part d'altres persones és més complicat.

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.

(09HUT, comunicació personal)

c) Ansietat i estrès, a conseqüència de les condicions en les quals treballa, al que cal sumar el maltractament per part de l'empresa. Els problemes per dormir són comuns a conseqüència d'aquestes situacions.

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.

(09HUT, comunicació personal)

El **segon cas** fa referència al treball de neteja dels HUT a través de treballadores autònomes que, al mateix temps, subcontracten formal o informalment a altres treballadores. L'entrevistada 13HUT, de 54 anys, és d'origen peruà. Primer va viure 2 anys a Palma i tot seguit 15 a Barcelona. A causa de la seva situació administrativa irregular va començar a treballar de manera informal en la neteja de cases.

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.

(13HUT, comunicació personal)

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

Després de regularitzar-se va fer diversos treballs, però passats uns anys va començar a treballar per una empresa de gestió d'HUT. Aquí va ser quan va decidir instal·lar-se pel seu compte com a autònoma i assumir la neteja dels HUT d'aquesta i altres empreses, "perquè sempre he sigut independent, mai m'ha agradat treballar per a terceres persones", assegura. D'aquesta manera, va començar a assumir nous habitatges, a partir dels seus propis clients, "es van anar passant la veu, els uns als altres". Progressivament va anar assumint més HUT, fins arribar a una vintena, a més de cases particulars i també fer la neteja de les cases que les immobiliàries posen en lloguer. Per assumir tota aquesta càrrega de treball va haver d'ampliar el seu equip.

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.

(13HUT, comunicació personal)

Segons l'entrevistada, la neteja d'HUT es particularment 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 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.

(13HUT, comunicació personal)

Una de les persones que contracta els seus serveis és l'entrevistada 12HUT, d'origen nord-americà. Li demana serveis de neteja per tres habitatges, un dels quals hi resideix ella i quan el lloga el deixa per anar a viure a casa de la seva parella, més dues cases en propietat d'un matrimoni pakistanès, a qui els porta la gestió en les plataformes i l'administració. Assegura que per la neteja li paga 11 euros l'hora i que habitualment es destinen 3 hores, tret que hagi quedat en molt males condicions, i hagi de fer 4 hores.

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

En el cas del seu habitatge, una vegada descomptada la comissió de la plataforma, li queden uns 50 euros per dia, i només el lloga per un mínim de 3 dies, i de la qual cosa ha de deduir els costos de neteja, uns 33 euros, i ocasionalment 44.

Un altre dels problemes amb el que s'ha trobat l'entrevistada 13HUT és que cada vegada hi ha més competència i li resulta difícil baixar tant els preus, de la qual cosa s'aprofiten tant les empreses de gestió d'HUT com també persones que porten el seu propi habitatge de lloguer turístic.

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.

(13HUT, comunicació personal)

Totes aquestes dificultats l'han portat a deixar progressivament la neteja d'HUT i concentrar-se en altres mercats, perquè contractant les seves treballadores de manera legal li era impossible sostenir-se.

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.

(13HUT, comunicació personal)

Pel que respecta als **treballs de manteniment**, des de la perspectiva de les empreses de gestió d'HUT la lògica és semblant a la de neteja. Encara que habitualment es tracta d'un treball externalitzat, es pot organitzar sota múltiples formes, com la contractació d'empreses externes de serveis de manteniment integral o a partir de persones autònomes, però també es poden trobar diverses fórmules d'integració directa en l'estructura de l'empresa.

Per moltes empreses de gestió d'HUT és habitual contractar una empresa de manteniment integral externalitzada per quan es requereixen els seus serveis. Així mateix, quan un particular o empresa gestiona un nombre menor d'habitatges i no pot fer-se càrrec personalment d'aquestes petites reparacions, ja sigui per falta de coneixement o temps, contracta els serveis de manera puntual a un tècnic de confiança.

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

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.

(19HUT, comunicació personal)

Un exemple és el cas d'un tècnic en manteniment d'origen llatí que treballava per una empresa de gestió d'HUT de Barcelona. Fins i tot estant com a autònom, l'empresa requeria la seva total disponibilitat entre setmana i també podien sol·licitar els seus serveis en caps de setmana o festius. Aquesta relació laboral es podria categoritzar de "fals autònom", una situació molt similar a la que succeïa amb els "checkers" tal com explicava anteriorment un altre dels entrevistats per aquest 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.

(16HUT, comunicació personal)

A partir de la impressió de l'entrevistada 16HUT, els problemes en les condicions laborals de l'encarregat de manteniment eren la sobrecàrrega de treball, la càrrega física i emocional d'haver d'estar sempre disponible per por de perdre la feina i els constants desplaçaments als diferents apartaments distribuïts per tota la ciutat. Finalment,

Els problemes en les condicions laborals eren la sobrecàrrega de treball, la càrrega física i emocional d'haver d'estar sempre disponible per por de perdre la feina i els constants desplaçaments.

l'empresa va tenir una desavinença amb aquest treballador i van optar per contractar els serveis a una empresa de manteniment integral externalitzada.

Una altra manera d'organitzar aquestes tasques pot ser tenir a una persona encarregada del manteniment fixa dins de la pròpia estructura. Aquest seria el cas de l'entrevistat 21HUT, d'origen hondureny i treballador sense contracte

en una immobiliària. Després de la seva arribada a Espanya el 2017 va començar a treballar per aquesta empresa, a partir d'un acord verbal, la qual gestiona la venda d'immobles i lloguers d'habitatge habitual, de temporada o turístics.

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.

(21HUT, comunicació personal)

Una de les seves funcions principals és la de manteniment dels apartaments: reparacions bàsiques, decoració o muntatge de mobles, encara que en el cas d'haver-hi un problema greu en algun dels pisos acudirien a un especialista. A vegades també ajuda a les treballadores de neteja amb les tasques que impliquen un esforç físic major.

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.

(21HUT, comunicació personal)

5.
RISCOS DE
PRECARITZACIÓ
LABORAL

D'altra banda, aquest treballador té també assignades tasques administratives com programar els *check in* i *check out*, la neteja dels apartaments o revisar el correu electrònic. Fins i tot fa tasques a peu de carrer, ja que s'encarrega del lliurament i devolució de claus, així com de buscar "porta a porta" possibles clients per a la immobiliària.

Totes aquestes tasques les realitza en una jornada partida de set hores, amb una gran flexibilitat horària per poder realitzar els *check in*, que solen implicar una prolongació de la jornada. El salari base del treballador són 400 euros més comissions, compostes majoritàriament pel plus d'horari nocturn i comissions per lloguer o venda d'un immoble.

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

(21HUT, comunicació personal)

L'entrevistat no identifica problemes de salut concrets derivats de la seva feina, però sí que esmenta la càrrega de pes i l'ús de productes químics com l'amoníac. El major inconvenient que detecta en el seu treball és el salari, encara que no explicita directament la seva queixa a l'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.

(21HUT, comunicació personal)

La pandèmia de la COVID-19 ha fet que la situació de precarietat i vulnerabilitat d'aquesta persona s'aguditzí ja que, a causa de la seva situació irregular i sense contracte, no va poder accedir a cap mena d'ajuda.

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.

(21HUT, comunicació personal)

Al novembre de 2020, l'empresa va reobrir amb una activitat mínima i va tornar a requerir els seus serveis. Aquest cas reflexa com les empreses es beneficien de la necessitat i vulnerabilitat d'aquestes persones per establir relacions d'explotació laboral.

D'aquesta manera, en les tasques de manteniment es detecta una alta informalitat i desorganització, amb elevats nivells de precarietat, amb una particular incidència de la inestabilitat i relacions poc clares.

6.

CONCLUSIONS

Aquest informe pretenia descriure, a partir del cas de Barcelona, els principals llocs de feina associats a la cadena de valor dels HUT i identificar amb caràcter exploratori en quins col·lectius es produeixen majors riscos de precarització laboral. L'anàlisi parteix de la suposició que el fet fonamental de les economies de plataforma, més enllà del desenvolupament tecnològic, de la comercialització de béns de manera temporal i dels canvis en la naturalesa de les formes d'organitzar el treball en unes certes activitats, és la seva capacitat per captar capitals i disposar de suficients recursos per aconseguir una posició de monopoli en uns certs àmbits d'activitat. Al llarg de la cadena de valor dels HUT, el gruix de les relacions laborals que es generen adquireixen formes clàssiques, com treball assalariat i autònom. El negoci dels HUT funciona sota lògiques rendistes, i més en ciutats com Barcelona, amb les llicències d'ús turístic limitades, però perquè funcioni aquest tipus d'activitat requereix treball, i en la seva gran majoria s'organitza d'una manera tradicional.

Els processos de desregulació i precarització laboral en el cas dels HUT no es limiten a les noves formes de treball prosumidor, en el qual l'amfitrió posa com a mitjà de producció el seu habitatge i gestiona directament el treball derivat, per important que això sigui, sinó que afecta a tota la seva cadena de valor. Així, s'ha identificat que els col·lectius més vulnerables, a més d'uns certs "amfitrions" que desenvolupen un treball prosumidor, serien els vinculats a tasques d'atenció al client en plataformes de comercialització; estudiants en pràctiques i "checkers" en empreses de gestió d'habitatges turístics; i treballs subcontractats de manteniment i neteja.

En el cas de les HUT el gruix del treball sembla adquirir formes clàssiques, però no per això els processos de precarització són menors.

El treball generat per les economies de plataforma és divers, i no totes les activitats donen lloc a un mateix tipus de relacions laborals i de processos de devaluació. En activitats com el transport de mercaderies a petita escala, coneguts com a "riders", de persones, com és el cas dels conductors d'empreses com Uber o Cabify, o

de tasques de neteja i cures, la literatura disponible sembla indicar que els processos de precarització laboral es produeixen fonamentalment sota noves formes de treball. En el cas de les HUT el gruix del treball sembla adquirir formes clàssiques, però no per això els processos de precarització són menors. Una de les conseqüències de la invisibilització del conjunt del treball en els HUT, i dels processos de precarització associats a diferents posicions en la seva cadena de valor, és la desprotecció d'aquests col·lectius laborals. I és precisament per això que és necessari avançar en l'anàlisi i

6.
CONCLUSIONS

comprensió de les característiques del conjunt del treball vinculat a aquestes noves formes d'allotjament turístic, tenint en compte múltiples factors interrelacionats, com el gènere, l'edat, l'origen de classe, la procedència o l'estatus legal vinculat a la condició migrant, que permeti una intervenció correctora de les dinàmiques precaritzadores en curs.



Font: image_less_ordinary, sota llicència creative commons.



REFERÈNCIES

- 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. i 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. i Catà, J. (2020). [Los alquileres turísticos se pasan al alquiler tradicional por el coronavirus](#). *El País*, 17/03/2020.
- Arias-Sans, A. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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., i 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. i 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. i 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. i 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. i 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.

REFERÈNCIES

- Garay, L., Morales, S., i 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. i 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., i 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. i 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. i 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., i 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. i 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. i Marcuse, P. (2018). *En defensa de la vivienda*. Madrid: Capitán Swing.
- Martínez-Caldentey, M. A., Murray, I. i 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. i 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. i 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. i 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. i 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. i Casado, D. (2021). [Los propietarios de pisos turísticos de Madrid se resisten a pasarse al alquiler tradicional](#). *elDiario.es*, 02/01/2021.

REFERÈNCIES

- 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., i 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 prescinde 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. i 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. i 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., i 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. i Christtoffer, J-L. (2018). Liminality at work in Norwegian hotels. *Tourism Geographies*, 20(1), 11-28.
- Wilson, J., Garay, L. i 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.
- Yebra, D. i 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 publicació de

ALBA SUD 
investigació i comunicació per al desenvolupament

www.albasud.org

Amb el suport de



ISBN: 978-84-09-29835-8



9 788409 298358 >