

Precarización laboral en la cadena de valor de las viviendas de uso turístico

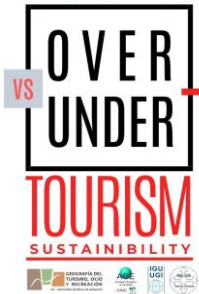
Ernest CAÑADA

SHNB



SOCIETAT D'HISTÒRIA
NATURAL DE LES BALEARS

XVII INTERNATIONAL COLOQUIUM
ON TOURISM AGE-IGU



Cañada, E. 2020. Precarización laboral en la cadena de valor de las viviendas de uso turístico. In: Pons, G.X., Blanco-Romero, A., Navalón-García, R., Troitiño-Torralba, L. y Blázquez-Salom, M. (eds.). Sostenibilidad Turística: *overtourism vs undertourism*. Mon. Soc. Hist. Nat. Balears, 31: 333-346. ISBN 978-84-09-22881-2. Palma (Illes Balears).

El trabajo en el turismo se ha caracterizado mayoritariamente por su precariedad, especialmente desde los inicios de la crisis financiera global en 2008. Esta dinámica se ha acentuado con las nuevas formas de alojamiento no hotelero a través de viviendas de uso turístico a lo largo de toda su cadena de valor. El objetivo de esta comunicación es identificar qué colectivos laborales estarían sometidos a mayores procesos de precarización laboral, básicamente trabajos de atención al cliente en plataformas de comercialización; estudiantes en prácticas y "checkers" en empresas de gestión de estas viviendas turísticas y trabajos subcontratados de mantenimiento y limpieza, y explicar a través de qué mecanismos empresariales se produce esta pérdida de calidad en el empleo. El estudio se realiza en la ciudad de Barcelona, donde esta nueva forma de alojamiento turístico está ampliamente asentada. La investigación tiene un carácter exploratorio y se realiza a partir de 15 entrevistas semi-estructuradas en profundidad a trabajadores y trabajadoras en distintas tareas vinculadas a la comercialización y gestión de viviendas de uso turístico, así como a directivos de estas empresas de gestión y de plataformas de comercialización.

Palabras clave: Barcelona, economías de plataforma, trabajo, turistificación, precariedad, viviendas de uso turístico.

JOB INSECURITY IN THE VALUE CHAIN OF HOUSING FOR TOURIST USE. Work in tourism has mostly been characterized by its precariousness, especially since the beginning of the global financial crisis in 2008. This dynamic has been strengthened by new forms of non-hotel accommodation through tourist housing throughout its value chain. The objective of this communication is to identify which labour groups would be subjected to greater processes of labour precariousness, basically customer service work in sharing platforms; student interns and "checkers" in management companies of these tourist homes and subcontracted maintenance and cleaning work, and to explain through which business mechanisms this loss of quality in employment is produced. The study is carried out in the city of Barcelona, where this new form of tourist accommodation is widely established. The research has an exploratory nature and is developed based on 15 semi-structured in-depth interviews with workers in different tasks linked to the marketing and management of tourist flats, as well as with managers of these companies and marketing platforms.

Keywords: Barcelona, platform economies, work, tourism, precariousness, tourist housing.

Ernest CAÑADA, Alba Sud, Investigación y comunicación para el desarrollo.

Recepción del manuscrito: 18-junio-2020; revisión aceptada: 5-agosto-2020.

Introducción

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

Antecedentes

Los estudios académicos sobre las economías de plataforma, vinculadas al turismo, se han centrado especialmente en su impacto en las dinámicas urbanas, con particular atención en los procesos de gentrificación y desplazamiento de la población con menor poder adquisitivo y el incremento de los conflictos urbanos. En el caso español se ha analizado en ciudades como Barcelona (Arias-Sans y Quagliari, 2016; Blanco-Romero *et al.*, 2018; Cocola-Gant y López-Gay, 2020; Morales-Pérez *et al.*, 2020), Madrid (Gil y Sequera, 2018; Martínez-Caldentey *et al.*, 2020), Palma (Yrigoy, 2018) o Valencia (del Romero, 2018), en una dinámica que, como en otras ciudades, ha potenciado una gentrificación turística (Cocola-Gant, 2019; Sequera, 2020). Sin embargo, la atención sobre las características del trabajo generado por estas nuevas formas de organización del alojamiento turístico ha recibido menos atención.

En realidad, el estudio del trabajo en el conjunto de las economías de plataforma se encuentra en un estadio incipiente. Hasta el momento, una parte central de la investigación académica, y la discusión política, ha estado centrada en la naturaleza del trabajo que generan estas nuevas estructuras empresariales, debido a su fuerte capacidad de reestructuración del conjunto del mercado laboral (Schor y Attwood-Charles, 2017). Asimismo, se han analizado sus posibles formas de clasificación y regulación (Frenken *et al.*, 2020; Koutsimpogiorgos *et al.*, 2020). El análisis de las relaciones laborales ha generado una fuerte controversia entre quienes valoran las oportunidades para un desarrollo empresarial más eficaz y competitivo (Filippas *et al.*, 2016) y quienes destacan la aparición nuevas formas de explotación, control y precarización del trabajo (Hill, 2015; Schor y Attwood-Charles, 2017; Ravenelle, 2020; Slee, 2015), con trabajadores cada vez más desprotegidos y con menos derechos garantizados (Dubal, 2017; Hill, 2015), bajos salarios en las categorías inferiores (Schor y Attwood-Charles, 2017), y con menor poder frente a las plataformas (Scholz, 2016). De todos modos, también se ha considerado que las condiciones laborales generadas por estas plataformas varían según los contextos y pueden evolucionar en función del mercado laboral y que, por tanto, se podrían observar efectos múltiples y cambiantes (Schor, 2017).

En lo que se refiere al análisis específico del trabajo vinculado a economías de plataforma en el alojamiento turístico, uno de los temas de interés en la literatura científica ha sido el de evaluar sus impactos en el empleo. Un caso de estudio en Idaho, EEUU, identifica que la llegada de Airbnb ha supuesto un incremento de las llegadas de turistas que podría traducirse en una expansión del empleo en actividades de atención a los turistas, como la restauración, a la vez que disminuyen los puestos de trabajo en hoteles de baja gama, que no pueden hacer frente a la competencia de Airbnb que, además, requiere de menos personal en sus alojamientos (Fang *et al.*, 2016). En relación a la naturaleza de las relaciones laborales la investigación se ha centrado fundamentalmente en la novedad que suponen, pero con interpretaciones claramente contrapuestas. Por un lado, hay una visión idealizada que enfatiza la oportunidad de estas formas de intercambio organizado en plataformas online para construir un mercado distinto, de abajo a arriba, con una moral fundamentada en el ideal de la comunidad, que permiten mayor autonomía económica, creatividad en la construcción de la vida laboral y que, en última instancia, supondrían un intento de domesticar el mercado neoliberal (Fitzmaurice *et al.*, 2020). Frente a esta visión se ha argumentado que, bajo estas nuevas formas de organización empresarial en realidad emergen tres tipos de trabajo: asalariado, autónomo y prosumidor. Javier Gil, que es quien mejor ha analizado estas nuevas dinámicas laborales, centra su atención en la categoría de trabajo prosumidor, esto es la coincidencia al mismo tiempo de funciones de producción y consumo (Gil, 2018). En el caso de las viviendas de uso turístico esto se produce en el caso de las personas anfitrionas, quienes alquilan parte de la vivienda donde residen y comparten espacio y tiempo con sus huéspedes, ya sea de forma esporádica o vital. Su investigación pone en evidencia cómo se tienden a reproducir nuevas formas de precarización vital y laboral (Gil, 2018, 2019a, 2019b).

A pesar del evidente interés de este enfoque, que permite entender la emergencia nuevas formas de organizar el trabajo, los datos disponibles en distintas ciudades del mundo sobre el trabajo, que el mismo Javier Gil ha hecho públicas a partir del portal insideairbnb.com/, muestran que el trabajo prosumidor es minoritario en relación al conjunto de la oferta de VUT. Así, por ejemplo, la VUT anunciada en Airbnb bajo la forma de trabajo prosumidor es de un 31% en Barcelona y del 29% en Madrid (Gil, 2018). Esto implica que el trabajo en el resto de oferta es organizado de un modo tradicional, es decir a partir de una actividad comercial de profesionales e inversores que contratan fuerza de trabajo asalariada o autónoma para realizar las tareas que necesitan. Aún así, la investigación social ha prestado menor atención al grueso de la oferta de VUT por estar organizado bajo formas convencionales, pero, en realidad, es mucho menos lo que sabemos sobre este tipo de oferta que en el sector hotelero, donde el análisis del trabajo ha sido mucho más complejo y pormenorizado.

Esta menor atención sobre el trabajo tradicional en la cadena de valor de las VUT, en parte, deriva de la perspectiva desde la que se han aproximado buena parte de los estudios sobre las economías de plataforma. En su mayoría ponen en acento en la novedad de estas formas de organización empresarial. En algunos casos, el acercamiento se simplifica y se entiende como aquel tipo de economía que se estructura a través de tareas realizadas por contratistas independientes, acordadas previamente a través de una plataforma online (Koutsimpogiorgos *et al.*, 2020). En otros, se integran más dimensiones, que incluyen el recurso de la tecnología de la información para facilitar las transacciones entre personas, el

uso de sistemas de cualificación, la flexibilidad de los trabajadores para elegir horario y dedicación y, finalmente, que sean los propios trabajadores quienes aportan las herramientas y activos necesarios para desempeñar sus tareas (Telles, 2016). Aunque ciertamente, las transformaciones en la forma de organizar el negocio operan bajo estas coordenadas, en realidad las economías de plataforma necesitan entenderse por su capacidad para convertirse en monopolio en determinadas áreas de actividad (Schor y Attwood-Charles, 2017). Y es su capacidad para atraer capitales lo que les permite desarrollar tecnología, en vinculación con grandes empresas tecnológicas (Schor y Attwood-Charles, 2017), y a su vez ganar posición en el mercado e imponer condiciones monopólicas que desplazan competidores y estructuran estratégicamente toda su cadena de valor (Hernández, 2018; 2019). Además, hay otra lógica subyace bajo el negocio de las VUT: ser un monopolio de renta, y más en lugares como Barcelona donde la otorgación de licencias para su funcionamiento legal ha sido paralizada desde 2014 (Blanco-Romero *et al.*, 2018). Pero para que el circuito de capital pueda funcionar, aún bajo esta forma rentista, el recurso al trabajo es esencial.

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

Objetivos y metodología

El objetivo de esta comunicación es identificar de forma exploratoria colectivos laborales, asociados al conjunto de la cadena de valor del alojamiento en VUT, sometidos a mayores procesos de precarización laboral y explicar a través de qué mecanismos empresariales se produce esta pérdida de calidad laboral. El estudio se realiza en la ciudad de Barcelona, donde esta nueva forma de alojamiento turístico está ampliamente asentada. La investigación se basa en quince entrevistas semi-estructuradas en profundidad a trabajadores y trabajadoras en distintas tareas vinculadas a la comercialización y gestión de viviendas de uso turístico, así como a directivos de estas empresas de gestión y plataformas de comercialización. Dado el carácter exploratorio de esta fase de la investigación este número de entrevistas se considera adecuado para formular hipótesis que permitan dar continuidad al estudio con mayor profundidad. Las entrevistas fueron realizadas entre los años 2017 y 2020. En ellas, después de una introducción sobre el perfil socioprofesional y trayectoria de la persona entrevistada, y las características de la empresa en el sector de las VUT, se centran en la descripción y análisis de sus condiciones de empleo y relaciones laborales. Todas se realizaron de forma presencial y fueron grabadas, transcritas, codificadas y analizadas manualmente. Las quince personas entrevistadas tienen las siguientes características:

- *Género*: nueve mujeres y seis hombres.

- *Nacionalidad*: seis habían nacido en España, dos en Brasil, dos en Perú, una en Estados Unidos, una en El Salvador, una en Honduras, una en Colombia y una en Argentina.
- *Tipo de empresa*: siete estaban vinculadas a empresas de gestión de VUT, tres eran autónomas, dos a empresas de comercialización online de VUT, una a empresa de gestión de viviendas para estudiantes, una a una asociación empresarial y una a un call center.
- *Actividad laboral*: cuatro personas tenían funciones gerenciales y once eran trabajadoras dedicadas a las tareas siguientes: tres en limpieza, dos en recepción, dos en atención al cliente, una en gestión de redes, una en mantenimiento, una en venta online y una en *check in* y *check out*.
- *Estatus laboral*: de las once personas trabajadoras, tres eran estudiantes en prácticas.
- *Organización sindical*: solamente una persona era delegada sindical. Ninguna de las otras diez personas trabajadoras estaba afiliada sindicalmente.

Dadas las limitaciones de espacio de esta comunicación no se incluyen evidencias detalladas de las declaraciones de las distintas personas entrevistadas, aunque sus aportes han sido fundamentales para construir el presente análisis.

Resultados

En este acercamiento al trabajo en la cadena de valor de las VUT a partir del caso de Barcelona, en primer lugar, se describe la estructura de la cadena de valor de esta actividad turística y el tipo de empleos a los que da lugar vinculados a la actividad turística y, en segundo lugar, se identifican y caracterizan los trabajos con mayor precariedad. De este modo se esboza una agenda de investigación que permita profundizar en la comprensión de esta dinámica laboral.

Estructura de la cadena de valor y trabajos asociados

En sus inicios, entre finales de los años 90 y principios de los 2000, la estructura de negocio en torno a las VUT en la ciudad de Barcelona concentraba en una sola persona o empresa su propiedad, comercialización y gestión. Las primeras empresas disponían mayoritariamente de una plataforma online para la comercialización de su oferta, localizada fundamentalmente en un solo destino. Con el paso del tiempo, las iniciativas que perduraron comenzaron a crecer y asumir la explotación comercial de las viviendas de otros propietarios. Este proceso se explica porque no era posible sostener la carga de trabajo que implicaba sin consolidar un proceso de profesionalización e incremento de su volumen de negocio. La opción para pequeñas iniciativas fue ampliar el número de viviendas gestionadas o bien cesar su actividad y traspasarlas, fueran o no de su propiedad, a otras empresas. Durante los años 2000 este tipo de iniciativas pudieron acumular importantes beneficios, pero el incremento en la competencia y los cambios globales en el sector hicieron que sus márgenes de beneficio se redujeran. A raíz de la crisis financiera global de 2008, determinadas plataformas de comercialización, como Airbnb o Booking, asumieron una posición hegemónica gracias a su capacidad para capitalizarse, lo que les

permitió consolidar un posicionamiento global, con presencia en múltiples destinos, e invertir en desarrollo tecnológico y estrategias de marketing y comunicación.

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

a) Propiedad

Coexisten diversas formas de organizar la propiedad de las VUT: carácter individual; por agencias inmobiliarias; a través de fondos de inversión; o por medio de *family offices*, que funcionan como plataformas de inversión que pueden llevar íntegramente grandes patrimonios. Durante la fase expansiva de este negocio, en la primera década de los dos mil, hubo quien compró viviendas y se hipotecó para ser propietario a partir de los ingresos que estas mismas les podían generar. Esto ha hecho que en el mercado de VUT hubiese mucha propiedad dispersa. Progresivamente, la gestión de las propiedades, especialmente de grandes inversiones, que puede aportar grandes beneficios, se ha ido profesionalizando en el ámbito de las empresas especializadas en gestión inmobiliaria. En la actualidad, en el mercado de la vivienda en general y de las VUT en particular, se ha afianzado la presencia de fondos de inversión internacionales que han adquirido tanto edificios enteros como pisos aislados (Gabarre, 2019; Janoschka *et al.*, 2019), beneficiándose de los efectos de la crisis de 2008 y de las políticas neoliberales de desregulación (Yrigoy, 2020). Algunas compañías hoteleras han invertido también en la compra de edificios empleados en VUT, como es el caso de las compañías Derby Hotels, HOTUSA, Room Mate o el Grupo Piñero, aunque las grandes cadenas hoteleras de origen español no hayan entrado en esta actividad a diferencia de lo que han hecho compañías internacionales como Marriot, IHG o Accor (Anglés, 2016; Gastesi, 2017; Molina, 2018). Este proceso a gran escala de conversión de un uso residencial de la vivienda a un uso mercantil ha agudizado la crisis global de vivienda que sufren la mayoría de ciudades (Madden y Marcuse, 2018), y con especial incidencia en España (Palomera, 2015).

b) Comercialización

En la actualidad la comercialización a nivel global se concerta a través de las *Online Travel Agencies* (OTAS), plataformas de Internet donde se ofrecen gran cantidad de habitaciones de hotel y viviendas para estancias cortas que controlan el grueso de las ventas, como Booking o Airbnb, aunque trate de aparecer como mera intermediaria. Otras empresas, como Expedia, HomeAway, SpotaHome, Uniplaces o Wimdu, tienen también una presencia destacada. En la mayoría de casos, estas empresas se pueden quedar con comisiones que oscilan entre un 20% y un 30% de la venta realizada, dependiendo de las negociaciones realizadas por cada empresa, aunque pueden variar significativamente. Las empresas *marketplace* se basan en un entorno digital que posibilita que vendedores y compradores puedan relacionarse con el fin de efectuar una transacción comercial. Este tipo de empresas lo que hacen es poner en contacto clientes y propietarios, facilitando su comunicación. La plataforma web pone a disposición de los propietarios la demanda y cobra una comisión por ello. Una vez realizada la transacción entre cliente y la plataforma

de comercialización, las tareas de *check in*, *check out* y mantenimiento de la propiedad las gestiona el propietario del apartamento, ya sea directamente o a través de una empresa de gestión de este tipo de actividad. En la mayoría de casos, el propietario de la vivienda la deriva a una empresa especializada en gestión de las VUT.

La estructura laboral que genera este tipo de empresa se articula básicamente del modo siguiente: 1) *Equipo de programación*: incluye a informáticos que trabajan para crear y dar mantenimiento a una plataforma digital en la que se puedan crear los anuncios de las viviendas ofertadas en las diferentes ciudades donde tiene presencia la empresa, realizar las transacciones económicas, el marketing online o la analítica de la oferta, entre otras cosas. Son considerados el corazón de la empresa. 2) *Equipo de marketing*. Están dedicados a tareas de marketing, diseño, prensa y comunicación. 3) *Equipo comercial*. Su principal función es captar clientes para aumentar la oferta de viviendas. 4) *Equipo de gestión de la oferta*. Son los encargados de la creación de contenidos, control de las fotografías y revisión de la calidad. 5) *Equipo de gestión de la demanda*. Son quienes se ocupan de la atención al cliente.

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

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

c) *Gestión*

Esta implica mantener el vínculo con las OTAs, la gestión de precios y reservas, tareas de *check in* y *check out*, limpieza, mantenimiento, lavandería y contabilidad. Según el volumen de vivienda estas tareas se pueden llevar a cabo por personas autónomas hasta que el volumen de trabajo aumenta de tal modo que constituyen empresas. De forma mayoritaria, determinadas tareas son subcontratadas desde una estructura que centraliza la gestión operativa de las viviendas. Estas empresas se pueden quedar en torno a un 30% de los ingresos del alquiler de la vivienda.

La estructura empresarial de la gestión de viviendas de uso turístico en Barcelona es, según un directivo de la asociación empresarial APARTUR entrevistado, muy heterogénea. Existen alrededor de unas 300 empresas en la ciudad, de las cuales 260 están asociadas a APARTUR, que gestionan alrededor de siete mil viviendas con licencia de uso turístico de las 9.606 existentes. Considera que en el sector predominan las empresas medianas y pequeñas, que pueden tener entre diez y quince empleados, pero también hay alguna que gestiona más de cien de viviendas y tiene entre cuarenta y cincuenta trabajadores directos. Se ha calculado que el sector de VUT legales generaría en Barcelona unos cuatro mil setecientos empleos (Puig, 2018). Según este mismo directivo de APARTUR, la mayoría de estas empresas han tenido dos tipos de orígenes: autónomos que han crecido y han generado una estructura empresarial y empresas provenientes del sector inmobiliario que se reconvirtieron.

Entre este primer colectivo predominan personas de origen extranjero, que han podido explotar la ventaja de dominar otros idiomas y tener contactos en los mercados emisores. La mayoría comenzaron como autónomas y a medida que adquirieron volumen de negocio crearon sus empresas. Resalta la dificultad de gestionar este tipo de viviendas de forma individual, porque como explica uno de ellos supone "no tener vacaciones y dedicarse 24 horas en el trabajo". Por eso algunos abandonan este tipo de actividad al cabo de dos o tres años y, en consecuencia, otros se hacen cargo de ellas porque les interesa ampliar la gestión hasta un mínimo de cuatro viviendas para que la actividad resulte rentable. Bajo este modelo, teniendo en cuenta la subcontratación de determinados trabajos, diferentes personas entrevistadas identifican que se puede gestionar un máximo de hasta quince viviendas.

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

La estructura laboral de las empresas de gestión de VUT se organiza en las siguientes áreas y tareas: 1) *Revenue Management*. Se trata de la persona o equipo responsable de analizar la oferta y la demanda existente y poner precio a las viviendas, que oscilan continuamente, y que se relaciona con las OTAs. Aunque hay herramientas automáticas para llevar a cabo estas tareas se considera que aún no son lo suficientemente fiables, por lo que es una de las posiciones principales en la empresa y mejor reconocida. Su perfil puede ser el de un economista o alguien con estudios de turismo con conocimiento de *revenue management*. 2) *Account Manager*. Es la persona o el equipo que se relaciona con los propietarios de las viviendas. Sus tareas son gestionar el día a día con los propietarios, enviarles sus liquidaciones y los informes de todas las reservas a fin de mes. Ocupa una posición importante dentro de la empresa. 3) *Business Development*. Es la persona o el equipo que se dedica a la captación de nuevos productos. Pueden cobrar un sueldo variable en función de lo que capten. Funcionan como comerciales y es una parte muy crítica de la

empresa porque en el caso de Barcelona en la actualidad trabajan en un mercado cerrado en 9.606 licencias. Su perfil profesional es el de licenciados en económicas o administración de empresas, con conocimientos suficientes para poder mantener una conversación sobre temas económicos con los propietarios. 4) *Otros trabajos de gestión y administración de la empresa*. Incluye tareas como recursos humanos, contabilidad o marketing. 5) *Gestión de reservas*. Es la persona o el equipo que se dedica a gestionar las reservas de los clientes a través de las OTAs o canales directos, comprobar las tarjetas de crédito y su introducción en el sistema, asignarles el piso correspondiente, comunicarse con el cliente para coordinar la hora de llegada y enviar las instrucciones. Uno de los requisitos básicos es el conocimiento de idiomas. 6) *Coordinación de actividades de la empresa*. Consiste en una persona encargada de la coordinación operativa de tareas de *check in* y *check out*, limpieza, mantenimiento y lavandería, que mayoritariamente se hacen a través de otras empresas o por medio de la figura de autónomos. 7) *Check in* y *check out*. Es una de las actividades que más personal requiere. Anteriormente la solía llevar a cabo el mismo propietario de la vivienda, pero cada vez más tiende a organizarse a través de personal contratado específicamente para esta tarea, conocidos como “checkers”. Predomina la vinculación como autónomos, que cobran por trabajo realizado, más que la contratación directa como empleados. Si las viviendas se encuentran en un mismo edificio hay empresas que optan por poner en marcha un servicio de recepción, que permite disponer de personal contratado con mayor estabilidad. Otra de las opciones es que los clientes vayan a la oficina de la empresa a recoger las llaves, lo que ahorra recursos. Los cambios tecnológicos aplicados en estas tareas, que pueden permitir a los turistas acceder con un código a una caja con las llaves de la vivienda o directamente a ella, tienden a hacer desaparecer estos puestos de trabajo. 8) *Limpieza*. Esta tarea está ampliamente subcontratada (Puig, 2018). La limpieza sólo se realiza después de los *check out*. Desde una perspectiva empresarial esto se debe a las dificultades de la dispersión de las viviendas y la búsqueda de mayor flexibilidad y reducción de costes. 9) *Mantenimiento*. Los trabajos de mantenimiento de las viviendas son también subcontratados habitualmente (Puig, 2018), a causa, según los representantes empresariales entrevistados de las dificultades logísticas, con viviendas dispersas y demandas a cualquier hora. 10) *Lavandería*. De forma mayoritaria las empresas de gestión de VUT llevan la ropa sucia de las viviendas (ropa de cama y toallas, sobre todo) a lavanderías. Las camareras de piso son las que habitualmente la recogen y llevan a las oficinas de la empresa o directamente a una lavandería.

d) *Otros trabajos auxiliares*.

Además de las tres grandes áreas de negocio que se articulan en torno a las VUT, para su funcionamiento también entran en juego otras empresas y profesionales, vinculadas por ejemplo a la remodelación y construcción de las viviendas, la compra de mobiliario o gestorías.

Riesgos de mayor precarización laboral

A continuación, además del trabajo prosumidor (Gil, 2018 2019a, 2019b), en lo que se ha considerado como trabajo tradicional en la cadena de valor de las VUT, a partir de las entrevistas realizadas, se identifican de forma sintética en qué colectivos existen mayores

riesgos de precarización laboral, que en futuros desarrollos de esta misma investigación se detallarán.

a) *Atención al cliente en plataformas de comercialización.* El trabajo de atención al cliente no es considerado un trabajo central, para el que las empresas buscan la mayor flexibilidad posible, con el fin de gestionar las oscilaciones en la demanda y abaratar costes. Es por ello que con frecuencia es externalizado, con lo cuál pueden desprenderse de él con mayor facilidad si hay incidencias en la demanda, como ocurrió con el *call center* que daba el servicio de atención al cliente de Airbnb al que en abril de 2020, en el contexto de la pandemia de Covid-19, se rescindió el contrato, con el consecuente despido de cerca de novecientos trabajadores (Rodríguez, 2020; Singla, 2020).

b) *Estudiantes en prácticas en empresas de gestión.* El recurso a estudiantes en prácticas no remuneradas o con retribuciones entre doscientos y cuatrocientos euros al mes por jornada completa está ampliamente establecido en el sector turístico. Entre las empresas de gestión de VUT en Barcelona este recurso es, en base a las entrevistas realizadas, muy amplio, en especial de estudiantes extranjeros europeos vinculados al programa *Erasmus* y latinoamericanos que cursan algún postgrado en la ciudad. En estos casos ocupan puestos de trabajo estructurales, por los que reciben nula o escasa formación, con muy baja retribución. En el caso de los estudiantes latinoamericanos se añade la perspectiva de quedarse en el país temporal o permanentemente, para lo que requieren disponer de algún tipo de vinculación institucional mientras no transcurren los tres años que la Ley de Extranjería les exige para poder iniciar los trámites para su regulación administrativa y la posibilidad de ser contratados.

c) *“Checkers” en empresas de gestión.* Esta es una figura extremadamente precaria. Trabajan mayoritariamente de forma puntual esperando y recibiendo a los clientes a cambio de una retribución fija por tareas más variables por retrasos en la hora de llegada, lo cual hace que su trabajo pueda tener horarios imprevisibles. Tienden a ser autónomos o trabajar desde la economía informal. En algunos casos también se ocupan de estas tareas estudiantes en prácticas. Además, es frecuente que asuman la gestión de conflictos con los mismos turistas o por quejas de los vecinos, con lo cual pueden verse involucrados en situaciones incómodas e incluso peligrosas. Parte de su trabajo, el *check in*, está siendo sustituido con cambios tecnológicos que permiten a los huéspedes el acceso directo a la vivienda a través de un código, o a un buzón donde pueden tomar las llaves. Habría que ver, sin embargo, cómo son asumidas otras tareas y por quién.

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

Discusión y conclusiones

Esta comunicación pretendía describir, a partir del caso de Barcelona, los principales trabajos asociados a la cadena de valor de las VUT e identificar en qué colectivos se producen mayores riesgos de precarización laboral. Tiene un carácter exploratorio y, debido a las limitaciones de espacio, no se detallan pormenorizadamente los hallazgos del análisis cualitativo realizado. El análisis parte del presupuesto de que el hecho fundamental de las economías de plataforma, más allá del desarrollo tecnológico y del cambio en la naturaleza de las formas de organizar el trabajo en ciertas actividades, es su capacidad para captar inversión de capital y disponer de suficientes recursos para ganar posición de monopolio en ciertos ámbitos de actividad y, desde ahí tener una posición hegemónica. A lo largo de la cadena de valor de las VUT, el grueso de las relaciones laborales que se generan adquiere formas clásicas, como trabajo asalariado y autónomo. El negocio de las VUT funciona bajo lógicas rentistas, pero para que funcione este tipo de actividad requiere trabajo, y en su gran mayoría es trabajo organizado bajo formas clásicas.

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

El trabajo generado por las economías de plataforma es diverso, y no todas las actividades dan lugar a un mismo tipo de relaciones laborales y de procesos de devaluación. En actividades como el transporte de mercancías a pequeña escala, conocidos como "riders", o de personas, como es el caso de los conductores de empresas como Uber o Cabify, la literatura disponible parece indicar que los procesos de precarización laboral se producen fundamentalmente bajo nuevas formas de trabajo. En el caso de las VUT el grueso del trabajo parece adquirir formas clásicas, pero no por ello los procesos de precarización son menores. Una de las consecuencias de la invisibilización del conjunto del trabajo en las VUT, y de los procesos de precarización asociados a distintas posiciones en su cadena de valor, es la desprotección de estos colectivos laborales. Y es precisamente por ello que necesario avanzar en el análisis y comprensión de las características del conjunto del trabajo vinculado a estas nuevas formas de alojamiento turístico que permita una intervención correctora de las dinámicas precarizadoras en curso.

Agradecimientos

Agradezco la colaboración de Carla Izcarra y Marta Salvador del equipo de Alba Sud en la revisión de este texto y de Ivan Murray en la discusión de su contenido. Esta comunicación se desarrolla en el marco del proyecto: "Treball turístic digne: una aposta de ciutat", gestionado por Alba Sud con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona a través de la convocatoria de subvenciones para proyectos de Impulso socioeconómico del territorio para el año 2019. A su vez, contribuye al proyecto "Overtourism in Spanish Coastal

Destinations. Tourism Degrowth Strategies” (RTI2018-094844-B-C31) del programa estatal de I + D + I orientado a los desafíos de la sociedad, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, la Agencia Estatal de Investigación y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Bibliografía

- Anglés, M. 2016. El patrimonio inmobiliario de Derby Hotels supera los 800 millones. *Expansión*, 23/06/2016. Recuperado de: <https://www.expansion.com/catalunya/2016/06/23/576b934a22601dba098b45cd.html>
- Arias-Sans, A. y Quagliari, A. 2016. Unravelling Airbnb. The case of Barcelona. In: G. Richards y P. Russo (eds.). *Reinventing the local in tourism. Producing, Consuming and Negotiating place*. 209-228 pp. London: Channelview.
- Blanco-Romero, A., Blázquez-Salom, M. y Cànoves, G. 2018. Barcelona, housing rent bubble in a tourist city. Social responses and local policies. *Sustainability*, 10(6): 1-18.
- Cañada, E. 2019. Trabajo turístico y precariedad. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 267-287). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cocola-Gant, A. 2019. Gentrificación turística. En E. Cañada e I. Murray. *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 291-308). Barcelona: Icaria Editorial.
- Cocola-Gant, A. y Lopez-Gay, A. 2020. Transnational gentrification, tourism and the formation of ‘foreign only’ enclaves in Barcelona. *Urban Studies*, prepint. DOI: 10.1177/0042098020916111.
- del Romero, L. 2018. Touristification, Sharing Economies and the New Geography of Urban Conflicts. *Urban Science*, 2(4): 1-17.
- Díaz, R. J., García, F. J. y Gutiérrez, D. 2014. Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios. *Comunicación presentada al "XVIII Congreso AECIT. Turismo: Liderazgo, innovación y emprendimiento"*, 26-28 de noviembre de 2014, INVATTUR – Benidorm.
- Dubal, V. 2017. *Wage slave or entrepreneur? Contesting the dualism of legal worker identities*. California Law Review, 105. Recuperado de: https://repository.uchastings.edu/faculty_scholarship/1596.
- Fang, B., Ye, Q. y Law, R. 2016. Effect of sharing economy on tourism industry employment. *Annals of Tourism Research*, 57, 234-278.
- Filippas, A., Horton, J. J. y Zeckhauser, R.J. 2016. Owning, using and renting: Some simple economics of the “sharing economy”. National Bureau of Economic Research, Working Paper No. 22029. Recuperado de: <http://john-joseph-horton.com/papers/sharing.pdf>.
- Fitzmaurice, C. J., Ladegaard, I., Attwood-Charles, W., Cansoy, M., Carfagna, L. B., Schor, J. B. y Wengronowitz, R. 2020. Domesticating the market: Moral exchange and the sharing economy. *Socio-Economic Review*, 18(1): 81-102.
- Frenken, K., Vaskelainen, T., Fünfschilling, L. y Piscicelli, L. 2020. An Institutional Logics Perspective on the Gig Economy. In I. Maurer, J. Mair y A. Oberg (ed.). *Theorizing the Sharing Economy: Variety and Trajectories of New Forms of Organizing* (pp. 83-105). Bingley: Emerald Publishing Limited.
- Gabarre, M. 2019. *Tocar fondo. La mano invisible detrás de la subida del alquiler*. Madrid: Traficantes de Sueños. 92 págs.
- Gastesi, A. 2017. Los hoteleros se rinden y apuestan por el negocio de apartamentos. *La Vanguardia*, 07/08/2017. Recuperado de: <https://www.lavanguardia.com/economia/20170807/43405815568/hoteleros-negocio-apartamentos.html>

- Gil, J. 2018. Las múltiples formas de trabajo en las economías colaborativas y su regulación: el caso de «Airbnb». En A. Tododí 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. y Sequera, J. 2018. Expansión de la ciudad turística y nuevas resistencias. El caso de Airbnb en Madrid. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 41, 15–32.
- Hernández, E. 2018. Economía inmaterial, economía de la desigualdad. *esglobal*, 25/072018. Recuperado de: <https://www.esglobal.org/economia-inmaterial-economia-de-la-desigualdad/>.
- Hernández, E. 2019. El arma secreta de las empresas tecnológicas. *El Confidencial*, 23/06/2019. Recuperado de: https://blogs.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/tribuna/2019-06-23/arma-empresas-tecnologicas-uber-economistas_2083684/.
- Hill, S. 2015. *Raw deal: How the “Uber economy” and runaway capitalism are Screwing American workers*. New York: St. Martin's Press. 336 págs.
- Janoschka, M., Alexandri, G., Orozco, H. y Vives-Miró, S. 2019. Tracing the socio-spatial logics of transnational landlords' real estate investment: Blackstone in Madrid. *European Urban and Regional Studies*, 27(2): 125-141.
- Koutsimpogiorgos, N., van Slageren, J., Herrmann, A.M., & Frenken, K. 2020. Conceptualizing the Gig Economy and Its Regulatory Problems. *Policy & Internet* (preprint). Doi: <https://doi.org/10.1002/poi3.237>.
- Madden, D. y Marcuse, P. 2018. *En defensa de la vivienda*. Madrid: Capitán Swing. 240 págs.
- Martínez-Caldentey, M. A., Murray, I. y Blázquez-Salom, M. 2020. En la ciudad de Madrid todos los caminos conducen a Airbnb. *Revista de Investigaciones Turísticas*, 19: 1-27.
- Molina, C. 2018. Las grandes hoteleras mundiales entran en el negocio de los pisos turísticos. *Cinco Días*, 15/10/2018. Recuperado de: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/10/12/companias/1539350247_872163.html
- Morales-Pérez, S., Garay, L. y Wilson, J. 2020. Airbnb's contribution to socio-spatial inequalities and geographies of resistance in Barcelona. *Tourism Geographies*, prepint. Doi: 10.1080/14616688.2020.1795712.
- Palomera, J. 2015. *The Political Economy of Spain. A brief history (1939-2014)*. Working Paper for the ERC Greco Project.
- 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.
- Rodríguez, P. 2020. Airbnb prescinde de su 'call center' en Barcelona y deja en el aire cientos de empleos. *eldiario.es*, 30/04/2020. Recuperado de: https://www.eldiario.es/catalunya/Airbnb-rescinde-contrato-center-Barcelona_0_1022248889.html
- Scholz, T. 2016. *Uberworked and underpaid: How workers are disrupting the digital economy*. Cambridge: Polity Press. 242 págs.
- 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., & 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.

- Singla, L. 2020. Inquiétude et licenciements dans les centres d'appels de Barcelone. *Equinox*, 17/05/2020. Recuperado de: <https://www.equinoxmagazine.fr/2020/05/17/call-center/>
- Slee, T. 2016. *Lo tuyo es mío: contra la economía colaborativa*. Barcelona: Taurus. 272 págs.
- 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.
- 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.