

# Calificaciones & Empleo

Dimensiones francesas y europeas de la formación y del empleo - convenio Piette/Céreq

## Los empleos de “bajo salario” y los asalariados frente a la prueba de la flexibilidad

*Población predominantemente femenina, poco diplomada, a menudo de origen extranjero, las mucamas de hotel acceden generalmente a su empleo con el tiempo, a veces hora por hora, y deben enfrentarse con condiciones de trabajo difíciles. Con el tiempo, algunas se encuentran encerradas en una espiral que vincula baja remuneración y empleo precario, y las hace entrar en la categoría de los “trabajadores de bajo salario”. El análisis de sus trayectorias revela los desafíos de una cuestión hoy central en las preocupaciones de la Comunidad europea: la estabilización de las trayectorias laborales de las personas más vulnerables. La similitud del destino de las mucamas en Francia, Dinamarca y Gran Bretaña, en contextos socioeconómicos e institucionales diferentes, tiende a mostrar que en la materia, el intercambio de “buenas prácticas” de empleadores no debe descuidarse en beneficio de la adopción de un “modelo nacional”.*

En Europa se consideran “trabajadores de bajo salario” las personas que perciben menos de dos tercios del salario mediano de su país. Según esta definición de la OCDE, y sobre la base de la remuneración horaria, Francia tiene 10% de trabajadores de bajo salario. La hotelería es el sector de actividad en el que se concentra una gran cantidad de estos asalariados. Son particularmente numerosos entre el personal de piso. Así, en Francia, para cualquier antigüedad, las mucamas perciben en promedio una remuneración superior en 4% al salario mínimo para 39 horas de trabajo semanal. Esta constatación no es exclusiva de Francia. En Dinamarca hay un 8% de trabajadores de bajo salario y representan como en Francia, más de un cuarto de los asalariados de los hoteles. En Gran Bretaña se cuentan 22% de trabajadores de bajo salario según la definición de la OCDE, y más de 50% en el sector de la hotelería (ver cuadro 1).

Otra constatación común, en contextos sociales y económicos sin embargo diferentes (ver recuadro 1), los empleadores del sector hotelero utilizan en gran medida el trabajo de tiempo parcial para adaptarse a la gran amplitud horaria de apertura de su establecimiento, pero también para paliar las ausencias y ganar flexibilidad. El tiempo parcial involucra a más de un tercio de los asalariados del sector hotelero en Francia y Dinamarca, y la mitad en Gran Bretaña. Al tiempo parcial se agrega a menudo la utilización de contratos precarios de muy corta duración, denominados de manera evocadora “mini jobs” o “Mc jobs”.

Estos empleos son numerosos en Francia, especialmente en el sector de la hostelería, un sector singular porque durante mucho tiempo fue beneficiario de horarios derogatorios del Código de trabajo, y hasta 2005 de remuneraciones netas inferiores al mínimo legal. Los empleadores tienen una práctica de *lobbying* muy desarrollada frente a los poderes públicos y la tasa de sindicalización es muy baja dentro del sector, 2% contra 8% de promedio en Francia. De hecho, la negociación colectiva y los avances sociales a favor del personal siguen siendo relativamente limitados. Sin embargo, esta situación no es exclusiva de Francia. En Dinamarca y Gran Bretaña la presencia sindical en el sector hotelero está también entre las más bajas. Esta debilidad puede explicarse por la parcialización del sector. Más de la mitad de los hoteles, en efecto, tienen menos de diez asalariados. También está ligada con las características del personal que es más bien joven, con bajo nivel de diplomas, de origen extranjero y con fuerte rotación. Tal configuración no deja de tener repercusiones sobre las condiciones de empleo y las perspectivas profesionales de los asalariados del sector, y especialmente los más vulnerables, las mucamas.

### Cuando bajo salario rima con empleo precario

Ya sea en Francia, Dinamarca o Reino Unido, son pocas las mucamas que acceden inmediatamente a un empleo de duración indeterminada de tiempo completo, y por

## ■ Cuadro 1. Trabajadores de bajo salario

	Proporción de trabajadores de bajo salario, es decir que perciben menos de dos terceras partes del salario mediano por hora de su país		Salario mediano por hora	Salario mínimo por hora (fin 2005)
	Entre el conjunto de los asalariados	Dentro del sector hotelero		
Francia	10%	27%	14,22 €	8,03 €
Dinamarca	8%	25%	27,89 €	12,00 €
Gran Bretaña	22%	59%	16,12 €	7,40 €

Fuentes: encuestas nacionales más recientes (DADS –declaración anual de datos sociales), INSEE, 2003 para Francia); Federación de empleadores europeos, 2004 para el salario por hora mediano.

**Salario mediano** • nivel de remuneración que divide la población de los asalariados en dos partes iguales. La mitad percibe más, la otra menos.

**OCDE** • Organización de cooperación y desarrollo económicos

lo tanto a la posibilidad de percibir un ingreso estable y regular. Para enfrentar una actividad fluctuante y porque disponen a menudo de una cantidad consecuente de mano de obra disponible, los empleadores les proponen en prioridad contratos de una duración limitada, de pocas horas, a veces entrecortadas con importantes períodos de inactividad. El aumento del tiempo de trabajo se hace por mérito, según la apreciación de cada empleador, lo que desarrolla una verdadera competencia para el acceso a un empleo estable y a planificaciones regulares del trabajo.

Alcanzar cierta estabilidad a menudo se parece a una carrera de obstáculos. Así, en Francia, el “contrato de extra”, específico al sector de la hostelería, varía de una hora a 60 días durante un mismo trimestre. Esta parcelización de la actividad, rara vez elegida por los trabajadores, lleva a algunos a acumular varios empleos, sin verdadero marco legal. Así, una mucama cuenta que se levanta a las cuatro de la mañana para ser agente de mantenimiento tres horas al día en una farmacia, y luego ocupa su puesto en un hotel. Antes de obtener un contrato menos precario, las mucamas deben esperar que se libere un lugar, y durante este período que puede durar varios años, estar particularmente disponibles y comprometidas con su trabajo. Se les paga sin embargo sistemáticamente sobre la base del salario mínimo por hora, inclusive para cumplir muy pocas horas. Una de ellas, madre soltera, cuenta: “algunos meses, sólo gano 400 euros”.

Algunos hoteleros encuentran mayor flexibilidad aún en la utilización de la subcontratación, que les permite descargarse completamente de las restricciones de la gestión de personal, y de las preocupaciones administrativas y sociales que las acompañan. Esta externalización concierne principalmente el *facility management*, es decir la gestión de los servicios generales. Así, en Francia, más de un tercio de los establecimientos hoteleros se apoyan en la subcontratación para la limpieza de las habitaciones. Aunque existen pocos datos estadísticos sobre el tema, esta forma

de subcontratación parece más desarrollada aún en Gran Bretaña y Dinamarca.

Pero también en este caso, ya sea en Francia, Dinamarca o Gran Bretaña, la subcontratación se apoya masivamente en contratos de tiempo parcial. En Francia, estos contratos oscilan a menudo entre 20 y 30 horas semanales, lo que permite cierta flexibilidad de gestión al empleador, que puede proponer a sus trabajadores horas complementarias menos costosas que las horas extra. Las cadencias de trabajo de los asalariados de empresas subcontratistas son generalmente superiores a las del personal manejado directamente por los hoteleros. Además, el pago a veces se hace según objetivos, sobre la base de una tarifa por habitación trabajada, cualquiera sea su estado inicial. Una ex empleada de una empresa de limpieza lo cuenta: “Teníamos que hacer cuatro habitaciones y media por hora. Era imposible. De hecho, para preparar cuatro habitaciones, trabajábamos una hora o dos de más cada día que no se pagaban”.

Sin embargo, algunos empleadores, especialmente en el sector de la hotelería de lujo, tienden a limitar esta práctica ya que no les permite controlar la calidad del mantenimiento de las habitaciones, ni la gestión del personal en caso de conflicto social, por ejemplo. Optan por una gestión directa y una fidelización del personal, basada sobre todo en la propuesta de puestos a tiempo completo y promociones internas. Un director de hotel de una cadena justifica así esa opción: “Decidimos internalizar la gestión del personal de los pisos porque en cuanto a limpieza, una mucama que pertenece al hotel se compromete más que una mucama externa”. Un gerente de hotel de lujo considera, por otra parte, que la fidelización del personal contribuye a personalizar el servicio brindado a la clientela regular, lo que constituye a menudo una ventaja en un mercado hotelero que basa su competitividad casi exclusivamente sobre los precios. Sin embargo, aun en la hotelería de lujo, las oportunidades de evolución profesional son limitadas para las mucamas que, en conjunto, tienen más edad y menos formación. Un puesto a tiempo completo representa a menudo una esperanza de realización en su carrera.

### Una cotidianeidad casi sin futuro

Una vez obtenido el empleo estable, las mucamas siguen sin embargo enfrentando condiciones de trabajo difíciles que a veces inclusive las llevan a volver al trabajo precario. El carácter penoso de las tareas, las exigencias de productividad y la intensificación del trabajo, en efecto, hacen poco sostenible el ejercicio de esta profesión más allá de una decena de años, sobre todo a tiempo completo. Entre las actividades consideradas más penosas por las mucamas figuran la limpieza de las bañeras, que impone

posturas difícilmente soportables, así como la confección de las camas *king size* con plumones y colchones cada vez más gruesos, utilizados como argumento comercial en la hotelería de lujo. El desgaste físico, los dolores de espalda o las alergias a los productos de mantenimiento son problemas frecuentes en la profesión.

Las habitaciones están en el corazón de la actividad hotelera: la calidad de su mantenimiento es un tema fundamental. De todas maneras, el trabajo de las mucamas está basado en la invisibilidad. Apartadas de los colectivos de trabajo, también están lejos del acceso a la formación continua y la promoción. En Francia, como en Dinamarca y Gran Bretaña, este oficio predominantemente femenino es precario y poco valorizado, ocupado por una población poco formada o con diplomas no reconocidos porque fueron obtenidos en el extranjero. Según los países, entre 40 y 70% de las mucamas son inmigrantes. En ausencia de verdaderas posibilidades de negociación y a falta de poder contemplar otras situaciones profesionales, el personal de piso es particularmente estable, contrariamente a los otros trabajadores del sector hotelero. Esta constatación no vale en todos los sectores que se apoyan en una mano de obra poco calificada. Los trabajadores de bajo salario del comercio, por ejemplo, tienen trayectorias generalmente más dinámicas y una experiencia profesional mejor valorizada.

Como la limpieza es una actividad que se aprende rápidamente, a menudo en el trabajo, su práctica no se considera calificante. No lo es en términos de evolución salarial, ya que excepto en algunos hoteles de lujo con convenios de empresa, ningún aumento automático vinculado con la antigüedad está previsto en el convenio colectivo francés de los hoteles, cafés y restaurantes de 1997. Por otra parte, las evoluciones o reconversiones son difíciles de contemplar, ya que los empleadores proponen generalmente a las mucamas formaciones continuas cortas y operacionales, cuando en su mayoría tienen poca o nula calificación.

De hecho, en la actividad del personal de piso, sólo parece valorada la "cadencia" de trabajo. Pero encuentra rápidamente sus límites. En los hoteles europeos, las mucamas atienden entre 9 y 24 habitaciones por día según la categoría de los establecimientos. Así, en los hoteles de categoría económica, con los ritmos de trabajo más elevados, la remuneración según el salario mínimo por hora equivale en Francia a 1,5 a 2 euros netos por habitación. Y con el tiempo, cuando se instala el cansancio, las mucamas más experimentadas deben reducir progresivamente su ritmo o su jornada, o bien trabajando nuevamente a tiempo parcial o bien buscando otro empleo fuera del sector hotelero, lo que muy a menudo las lleva al desempleo.

## Los empleos de bajo salario, de Estados Unidos a Europa

Por iniciativa de la fundación estadounidense Russell Sage, el Cereq y tres de sus centros asociados regionales participan en un estudio comparativo europeo sobre la gestión de los empleos de bajo salario. Este proyecto, sobre el que se basa el análisis presentado en este Calificaciones & Empleo, es coordinado en Francia por el Cepremap (Centro para la investigación económica y sus aplicaciones). Se inscribe en la continuación de una investigación realizada en Estados Unidos sobre la temática del "low-wage work" (trabajo de bajo salario). Abarca cinco países europeos -Alemania, Dinamarca, Francia, Países Bajos y Gran Bretaña- y concierne a seis sectores de actividad importantes -hotelería, hospitales, sector agroalimentario, comercio minorista, *call centers* y empresas de trabajo temporario-. Más allá de una investigación comparativa sobre los dispositivos de profesionalización en los diferentes países estudiados, este estudio aprehende la manera en que los trabajadores acceden al empleo y las oportunidades que les permiten obtener un estatus menos precario o más valorizado. En este marco se estudian todos los tipos de iniciativas, provenientes de los poderes públicos, de las ramas profesionales, de las organizaciones de trabajadores o de las direcciones de empresas. Los primeros resultados de esta investigación fueron publicados por la Russell Sage Foundation en 2007.

- Fundación Russell Sage: [www.russellsage.org](http://www.russellsage.org)
- Cepremap: [www.cepmap.ens.fr](http://www.cepmap.ens.fr)



### RECUADRO 1.

Al final, ocupar tiempo completo un puesto de mucama supone a menudo seguir una trayectoria marcada por una sucesión de contratos efímeros que además, puede resultar rápidamente insostenible y llevar al subempleo, inclusive a la exclusión. Algunos empleadores, concientes de este fenómeno, se preocupan sin embargo por el futuro de sus asalariados. Así, un prestigioso representante de cadena hotelera trata de mejorar las condiciones de trabajo y la ergonomía de los puestos de mucama. Otros hoteles de cadenas de categoría más modesta, y muchos pequeños establecimientos independientes desarrollan una flexibilidad basada en la polivalencia. Este tipo de iniciativa favorece el aprendizaje de un nuevo oficio y permite el desarrollo de las competencias, lo que a veces crea verdaderas oportunidades de progreso profesional, especialmente hacia el servicio o la recepción hotelera. Bajo reserva de estar disponibles y ser móviles geográficamente, las mucamas pueden así acceder progresivamente a puestos de dirección. Una de ellas cuenta cómo, al comenzar a trabajar en los pisos, su responsable jerárquica se convirtió en su "madrina", y le "dio una oportunidad" permitiéndole verdaderamente hacer carrera. De mucama a *housekeeper*, luego a formadora, ocupó diferentes puestos de Rusia a Cuba, pasando por Egipto y muchos otros países, antes de volver a Francia para dirigir un establecimiento de una cadena. Este tipo de trayectoria, sin embargo, es poco común.

### Salir de la espiral de la precariedad

Las trayectorias profesionales de las mucamas aparecen al final fuertemente marcadas por las prácticas organizacionales de sus empleadores y más generalmente, del sector hotelero. En

#### Para leer también:

- *À la recherche d'une conciliation des temps professionnels et personnels dans l'hôtellerie-restauration*, Ch. Guégnard (coord.), *Relief*, n° 7, Céreq, septiembre 2004.
- *Low-Wage America*, E. Appelbaum, A. Bernhardt, R. Murnane (ed.), Russell Sage Foundation, 2003.
- *Des États-Unis à la France: regard prospectif sur les emplois de l'hôtellerie-restauration*, S.-A. Mériot, *Bref*, n° 168, octubre 2000.

Piette/Céreq

Francia, como en Dinamarca y Gran Bretaña, estas trayectorias son emblemáticas de las de los trabajadores de bajo salario en un sector de bajo salario (*"low wage workers in a low wage sector"*). Sin embargo, más allá de la hotelería, se inscriben en contextos sociales e institucionales diferentes.

La tasa de desempleo es globalmente comparable en Gran Bretaña y Dinamarca. Está cerca del 5% contra 9% para Francia y el promedio de los países europeos. Pero en estos dos países los sistemas de relaciones de trabajo se distinguen: muy liberal en un caso, basado también en una legislación muy débil pero con muy importantes acuerdos profesionales en el segundo. Las políticas de indemnización del desempleo también son opuestas. La indemnización es muy baja en Gran Bretaña, por mucho tiempo y de nivel relativamente elevado en Dinamarca, donde está acompañada por medidas dinámicas de reclasificación de los demandantes de empleo (cf. recuadro 2).

En estos contextos muy distintos, los empleos de bajo salario no ofrecen las mismas perspectivas. En Dinamarca, asumen más bien la forma de empleos transicionales. Las trayectorias se aseguran mediante el estímulo a la movilidad individual. En efecto, menos de 20% de los trabajadores de bajos salarios permanecen más de cuatro años entre el 10% de asalariados con la remuneración más baja. Esta proporción es netamente más importante en Gran Bretaña y en Francia, donde los empleos de bajos salarios pueden convertirse en verdaderas "trampas de precariedad", ya que son ocupados por las personas más expuestas al desempleo o al mantenimiento en un puesto poco remunerado.

¿Es por eso posible considerar que existe un modelo de gestión social en el que Francia podría inspirarse? Esta pregunta es más que nunca de gran actualidad, desde la publicación el 22 de noviembre de 2006 del "libro verde" europeo dirigido a *Modernizar el derecho laboral para enfrentar los desafíos del siglo XXI*. La Comisión europea lanza así el debate sobre la revisión del derecho laboral con el objetivo de "enfrentar el desafío de la conciliación de una flexibilidad mayor con la necesidad de ofrecer a todos el máximo de seguridad". Esta consulta alimentó la comunicación de la Comisión europea sobre la "flexiguridad" de junio de 2007.

Sin embargo, mientras Francia dispone de una fuerte protección del empleo y de un sistema jurídico de encuadre de las relaciones de trabajo, es necesario constatar que tanto en Dinamarca como en Gran Bretaña, cada vez más activos chocan con defectos de protección en el mercado de trabajo (*"loopholes"*). Así, 15% de los asalariados daneses, especialmente aquellos con contratos precarios y los estudiantes con

## De Dinamarca a Gran Bretaña: seguro de desempleo, salario mínimo y cobertura sindical

■ **El sistema danés**, llamado de "flexiguridad", combina una gran facilidad de despido para las empresas (flexibilidad) con indemnizaciones de larga duración e importantes para los asalariados despedidos (seguridad). El personal despedido se indemniza hasta en un 90% de su último salario durante cuatro años (con un techo de 1800 euros mensuales), y se beneficia con formaciones o ayudas para la reclasificación.

Este sistema se basa en un marco legislativo muy reducido: la ley no fija ni salario mínimo ni duración legal del trabajo, no asegura el derecho de huelga y no establece un modelo de contrato de trabajo. La duración del trabajo (37 horas semanales) y el salario mínimo (aproximadamente 12 euros) resultan de acuerdos entre los interlocutores sociales.

El *Ghent system* danés condiciona el seguro de desempleo a la afiliación sindical. Más del 80% de los asalariados están afiliados a un sindicato. El resto, generalmente bajo contrato precario, está excluido del beneficio de estas negociaciones.

■ **En Gran Bretaña**, la cobertura del desempleo es escasa y de corta duración (del orden de 350 euros mensuales durante seis meses como máximo).

Las negociaciones colectivas sobre los salarios se suprimieron en 1993. Un salario mínimo legal se adoptó sin embargo en 1999 (minimizado para los de 18-21 años). Es la formalización de prácticas de remuneración anteriores, pero algunos empleadores lo cuestionan.

La tasa de sindicalización pasó de 53% de los asalariados en 1979 a 29% en la actualidad. Tres cuartas partes de los asalariados estaban cubiertos por una convención colectiva, contra un tercio actualmente. La reglamentación social progresa esencialmente bajo el impulso de las directivas de la Unión europea: limitación del tiempo de trabajo a 48 horas semanales en 1993, definición de los derechos de los trabajadores a tiempo parcial en 2000, deber de información de los comités de empresa en 2005. 

empleo, no entran en el campo de la negociación sindical con los empleadores ni cuentan con el beneficio de una remuneración mínima legal. En Gran Bretaña, hasta 30% de los asalariados tienen muy pocos derechos sociales. Algunos empleadores, como las agencias de trabajo temporario, están dispensados de establecer contratos de trabajo.

Estas observaciones incitan a relativizar la idea de modelo transferible, más aún en la medida en que en contextos socioeconómicos distintos, algunas categorías de trabajadores tienen destinos similares. Así sucede con las mucamas de hotel que, tanto en Francia como en Dinamarca o Gran Bretaña, a menudo tienen grandes dificultades para salir de una espiral que vincula bajo salario y precariedad del empleo. Desde este punto de vista, ilustran lo que está en juego en una reforma de nuestro sistema de empleo. La necesaria "estabilización de las trayectorias laborales" se beneficiaría al inspirarse en las trayectorias de quienes se beneficiaron con reales perspectivas de evolución profesional. Así, las "buenas prácticas" de algunos empleadores podrían servir de ejemplo y contribuir a prevenir el riesgo de precarización creciente de los trabajadores más vulnerables.

Christine Guégnard (Céreq, Iredu-CNRS),  
Sylvie-Anne Mériot (Céreq)

### RECUADRO 2.

Documento de trabajo resultado del Convenio entre el Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) de Francia y el Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnología, Trabajo y Empleo (Piette) del Conicet, Argentina. Traducción: Irène Brousse. Supervisión técnica: Julio C. Neffa. Coordinación y realización: Dominique Bally.

Título original: « Les emplois à "bas salaire" et les salariés à l'épreuve de la flexibilité », *Bref Céreq* n° 237, enero 2007.

Céreq: 10, place de la Joliette - BP 21321 - 13567 Marseille Cedex 02, Francia. Tel. 04 91 13 28 28; Fax 04 91 13 28 80; e-mail: bally@cereq.fr; <http://www.cereq.fr>  
Ceil-Piette (Conicet): Saavedra 15 P.B. - CP 1083 - Buenos Aires, Argentina. Tel./Fax (5411) 4953 7651/9853; e-mail: publicaciones@ceil-piette.gov.ar; <http://www.ceil-piette.gov.ar>