

Universidad Internacional de La Rioja

Máster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento

La estacionalidad laboral en el sector turístico de O Grove

*Alternativas para la promoción del empleo femenino
desde la Responsabilidad Social Empresarial*

Trabajo Fin de Máster presentado por: M^a de los Ángeles Rodiño Medrano

Titulación: Diplomada en Trabajo Social

Director: Ignacio Redondo

CATEGORÍA TESAURO: 3.4.4

RESUMEN

O Grove es un referente del turismo de ‘sol y playa’ gallego. Su entorno natural, la riqueza de sus productos marinos y su patrimonio cultural han logrado crear una pseudo industria turística que se nutre fundamentalmente de la mano de obra femenina del mismo municipio.

A través de esta investigación se ha intentando descubrir cómo la estacionalidad del sector está afectando no solamente a las empresas, sino que está llevando a sus trabajadoras a situaciones de vulnerabilidad social y las está colocando en la línea de salida hacia procesos de exclusión social.

La supervivencia del sector puede pasar por la entrada en la senda de un desarrollo sostenible que establezca una alianza entre empresa, su comunidad, el medio ambiente y la ciudadanía.

Es desde esta visión que se ofrecen alternativas para la mejora de la situación de las trabajadoras del sector que pasan fundamentalmente por la aplicación de valores más humanos en la gestión empresarial.

CINCO PALABRAS CLAVE: *Sector turístico, estacionalidad laboral, cohesión social, perspectiva de género, Responsabilidad Social Empresarial.*

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	
1.1. O Grove, <i>O Paraíso do marisco</i>	4
1.2. Origen y justificación de la investigación.....	6
1.3. Estructura del trabajo.....	9
2. OBJETIVO	
2.1. Objetivo general.....	10
2.2. Objetivos específicos.....	10
3. MARCO TEÓRICO	
3.1. Pobreza y exclusión social.....	10
3.2. De la feminización de la pobreza a la perspectiva de género.....	14
3.3. Hacia un modelo de desarrollo sostenible.....	19
3.4. La Responsabilidad Social de las Empresas.....	21
3.5. La RSE en el sector turístico.....	23
4. METODOLOGÍA	
4.1. Análisis de documentos institucionales.....	25
4.2. Entrevistas semiestructuradas.....	26
4.3. Grupos de discusión.....	29
5. RESULTADOS	
5.1. Las hojas de ruta de O Grove y su entorno.....	30
5.1.1.Origen y estructura.....	31
5.1.2.Cohesión social.....	34
5.1.3.Perspectiva de género.....	43
5.1.4.Desarrollo sostenible y Responsabilidad social empresarial.....	46
5.2. Las voces de sus protagonistas.....	53
5.2.1.La estacionalidad del Sector Turístico en O Grove.....	55
5.2.2.La precariedad laboral en un sector feminizado.....	65
5.2.3.Prácticas actuales y propuestas de actuación en RSE.....	78
6. CONCLUSIONES	81
7. BIBLIOGRAFIA	85
8. ANEXOS	90

El turismo es uno de los principales motores del comercio y la prosperidad en el mundo. La atenuación de la pobreza es uno de los mayores retos globales. A pesar del momento turbulento que atraviesa la economía mundial, estas verdades son difíciles de cambiar. Enfocar el poder de creación de riqueza del turismo hacia las personas más necesitadas es por tanto una tarea inmensa y una extraordinaria oportunidad.

Organización Mundial de Turismo

1. PRESENTACIÓN

1.1. O Grove, o paraíso do marisco

Al oeste de la provincia de Pontevedra, en plenas Rías Baixas, O Grove ocupa una península de 21,9 kilómetros cuadrados que anteriormente era una isla. La formación del istmo de O Bao en el que se sitúa la famosa playa de A Lanzada la une a Sanxenxo, otro municipio, que junto a los de Cambados, Meis, Ribadumia, Meaño, Vilagarcía, Vilanova de Arousa y la Isla de Arousa conforman la comarca de O Salnés.

Su tradición isleña hace que presente una singularidad particular, conocida como la cultura meca¹, con una forma de ser, estar y hablar muy propia y particular.

El municipio cuenta con una población de 11.096 habitantes que se reparte en dos parroquias: San Vicente, en el extremo oeste mucho más rural y con menor densidad de población; y San Martiño, en el extremo este que concentra aproximadamente el 90% de la población y con una distribución más urbana.

Es en esta mitad septentrional del municipio, orientada hacia la ría de Arousa y al abrigo de la ensenada de O Grove, donde se encuentra la mayor parte de los recursos pesqueros: zonas de marisqueo, polígonos de bateas y el puerto de bajura.

En plena ensenada se sitúa la isla de A Toxa, internacionalmente conocida por las propiedades terapéuticas de sus barros y aguas termales. En 1899 se inicia la construcción del balneario y en 1904 se complementa con la

¹ Existe una historia por la que a todas las gentes de O Grove se le denominan "mecas". Para mayor información se puede consultar <http://www.cristobal-colon.org/o-grove-terra-do-meco-6/>

producción de jabones. Esta isla cuenta con un puente que la une a San Martiño desde el año 1909. Está reconocida como centro de interés turístico nacional desde los años 60 y todavía en la actualidad es un gran centro vacacional que cuenta con hoteles de 5 y 4 estrellas, balneario, centro de talasoterapia, campo de golf, campo de tiro, embarcadero, centro de congresos, etc. La zona urbanizable está ocupada por segundas viviendas pertenecientes a familias de alto poder adquisitivo.

Otras de las principales singularidades de este municipio es la riqueza de su patrimonio natural, ya que casi tres cuartas partes de su superficie se encuentran protegidas desde el punto de vista medioambiental. Destaca especialmente el espacio protegido Ons-O Grove, incluido en la Red Natura 2000. La gran variedad de fauna ornitológica (258 especies diferentes), en su mayor parte migratorias, deja constancia del gran valor ecológico de este entorno.

El gran potencial de esta zona hace comprensible su aprovechamiento económico tanto por el sector pesquero e industrial como por parte del turístico. La actividad pesquera se ha centrado en la pesca de bajura, los criaderos de mejillón y otros bivalvos, al marisqueo y la acuicultura. Este sector ha posibilitado la implantación en la zona de una importante industria transformadora de productos del mar como depuradoras, cocederos, plantas de limpieza y congelado o elaboración de conservas.

Por su parte, el efecto llamada de la isla de A Toxa como gran centro de tratamiento termal hizo necesario que las casas de O Grove se habilitasen para hospedar a la ingente cantidad de gente que no podían permitirse el alojamiento en el balneario de La Toxa, las popularmente conocidas como “casas de pupilos”. Algunas de ellas se mantienen en la actualidad pero transformadas en pensiones rurales.

Chiste popular:

Grovense tratando de iniciar el cortejo a una desconocida:

- *Ti eres do Grove (leído con jeada, giro lingüístico propio de la zona) ou ves aos baños?* (En castellano: ¿Tu eres del Grove o vienes a los baños?).

Al mismo tiempo, los “grandes señores y señoritas” que se alojaban con gran lujo en A Toxa acudían a O Grove para poder degustar los apreciados productos del mar y la cocina típica de la zona.

La popularidad de O Grove gracias a la publicidad realizada por estos pioneros turistas de la salud hace que se convierta en uno de los principales destinos cuando se produce el boom turístico de los años 80. La demanda hotelera obligó a que los beneficios del sector pesquero, pequeños negocios de hostelería o la emigración fuesen invertidos en pensiones y pequeños hoteles que año a año fueron ampliándose y remodelándose hasta llegar a ser

uno de los puntos turísticos con mayor número de establecimientos hoteleros de Galicia.

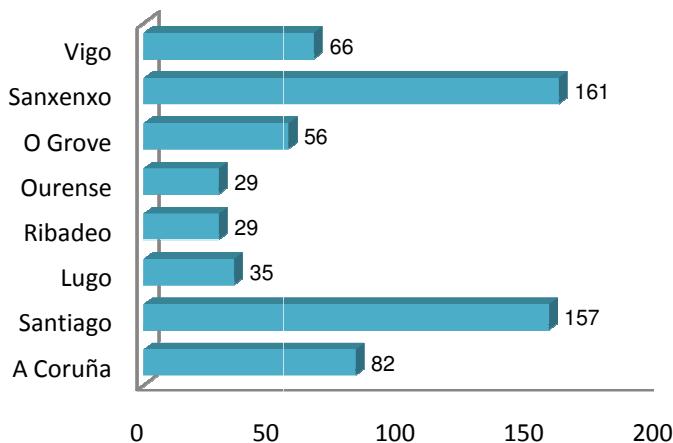


Gráfico 1: Estimación de establecimientos abiertos en los principales puntos turísticos. Agosto de 2013.
Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Instituto Gallego de Estadística (IGE).

Según datos del Instituto Gallego de Estadística, en agosto de 2013 se estimaban 56 establecimientos hoteleros abiertos, situándose así entre los mayores puntos turísticos de Galicia.

Ha sido la confluencia de diferentes elementos como la presencia de aguas y barros con propiedades terapéuticas explotadas por un prestigioso

balneario, el gran valor paisajístico, la riqueza de sus productos marinos, la suavidad de su clima, etc. lo que ha hecho que hoy en día O Grove sea un referente del turismo gallego de “sol y playa”, y haya sido declarado municipio de excelencia turística.

1.2. Origen y justificación de la investigación

Gracias a la dinamización de un grupo de mujeres de O Grove² por parte de la investigadora se entra en contacto con la otra cara de la moneda, con las sombras de una realidad económica que arrincona a una parte importante de sus vecinas en la precariedad económica y las coloca en la línea de salida hacia procesos de exclusión social.

Son estas mujeres las que de forma individual o en grupo exponen la dura realidad que viven como trabajadoras o desempleadas de diferentes sectores económicos y en oficios eminentemente feminizados.

- MARISCADORAS. Un oficio emblemático que ha logrado su regulación legal recientemente. Una ocupación que requiere un enorme esfuerzo físico y en el que se ha tenido que reivindicar muy duramente el reconocimiento de ciertas dolencias como enfermedades profesionales. Una actividad sujeta a las fluctuaciones de las mareas, las condiciones sanitarias, etc. para su extracción, que tiene que ser su actividad laboral principal pero de difícil conciliación con otra ocupación, especialmente si es por cuenta ajena. Una labor de cultivo de bivalvos que requieren

² Programa Clara, iniciativa del Instituto de la Mujer en colaboración con el Ayuntamiento de O Grove que busca incrementar la empleabilidad de las mujeres a través del desarrollo personal y la formación.

siembra, vigilancia y cuidado pero que obtiene 1/3 del valor final del producto en el mercado³.

- REDERAS – ARMADORAS. Otro de los oficios tradicionales pero que no ha encontrado en las máquinas diseñadas hasta la fecha una digna competencia a la pericia de las manos. Una actividad necesaria para uno de los sectores económicos más fuertes del municipio que sin embargo prácticamente se ha extinguido en O Grove. Los marineros se desplazan a Ribeira (91 km) o incluso a A Guarda (119 km) para que mujeres en muchos casos subempleadas o en economía sumergida realicen esta actividad.
- COLLAREIRAS. Una de las señas de identidad de O Grove es el aprovechamiento de las conchas marinas para la confección de bisutería. Una labor artesanal que en el siglo pasado se realizaba en gran parte de las casas por las mujeres con la ayuda de niños y niñas. La afluencia turística a La Toja provocó una gran rentabilidad inicial, pero más que ganar en presencia y en el reconocimiento que se merece, se ha intentado limitar su presencia en la isla y las pocas artesanas que mantienen vivo este oficio lo hacen gracias a su asistencia a ferias fuera de O Grove, mientras que otras optan por una presencia pintoresca y ambulante en la isla⁴.
- OPERARIAS DE INDUSTRIA. La industria que ha nacido para procesar los productos de la pesca es otro de los puentes de la economía grovense y demanda una gran cantidad de mano de obra femenina. Se trata de uno de los sectores preferidos por las mujeres por la regularidad en sus horarios. Sin embargo, es *vox populi* el sobrenombre de ‘Guantánamo’ a una de las fábricas conserveras, lo que hace desconfiar del trato que se dispensa a sus operarias.
- TRABAJADORAS DE LA HOSTELERÍA. La hostelería es otro de los sectores con mayor demanda de trabajadoras en O Grove pero con unos picos de contratación muy acusados. Existen unos meses de trabajo en los que se llega al desfallecimiento, si bien el resto del año muchas empresas cierran y se mantienen gracias a los beneficios obtenidos, mientras que sus trabajadoras se inscriben en la Oficina de empleo y sobreviven con las prestaciones o subsidios en el mejor de los casos.

³ Para introducirse en el día a día de esta profesión se recomienda visitar <http://mariscadoraenogrove.blogspot.com.es/>

⁴ Para conocer con mayor profundidad este oficio artesanal se puede ver el vídeo “Colareiras do Grove” <https://www.youtube.com/watch?v=EqgsbabMTG0&feature=youtu.be>

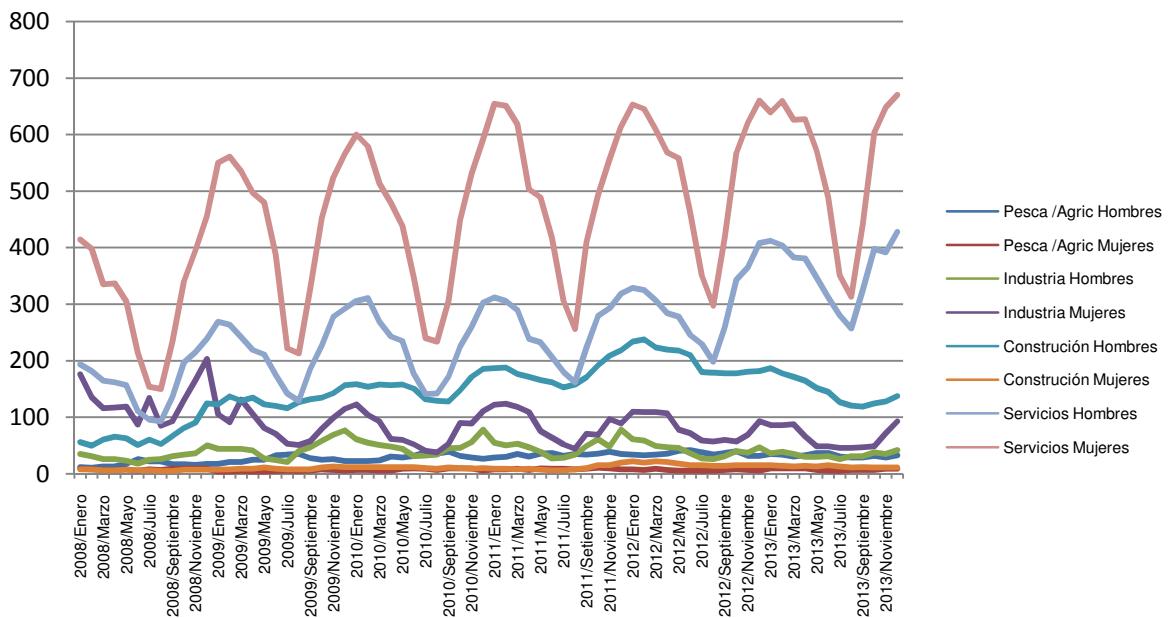


Gráfico 2: Paro registrado según sexo y sector de actividad en O Grove desde enero de 2008 a noviembre de 2013.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del IGE.

Son estas últimas las que representan el 70% de las participantes en el mencionado grupo de mujeres. Cuando se aborda la cuestión del sector turístico de O Grove son constantes las muestras de desconfianza hacia el sector ya que consideran que no ofrece un medio de vida digno y son críticas con las condiciones laborales que el empresariado les ofrece. Algunas de ellas se proponen como objetivo al participar en el programa el descubrir y prepararse en otro tipo de ocupación que les ofrezca otro tipo de condiciones laborales y un medio de vida que les permita autonomía. Sin embargo, en el momento que tienen que optar por una formación ocupacional, una gran parte de ellas eligen ampliar sus habilidades y conocimientos en hostelería, realizando una nueva apuesta por mantenerse y promocionarse en el sector y/o ampliar sus conocimientos en un oficio casi extinguido en O Grove: el armado de aparejos de pesca (redera-armadora).

La intervención social con estas mujeres se centra en sus capacidades y potencialidades, pero para que esta intervención tenga sentido se hace necesario conocer el escenario social en el que quieren desarrollarse personal y profesionalmente. Porque “la exclusión no está donde están los excluidos, sino en el corazón del sistema” (García, 2010, p. 13) y si queremos que esta nueva apuesta de las mujeres por formar parte de un sector que el ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria, considera “uno de los motores de recuperación económica”⁵, se hace necesario un conocimiento y entendimiento del sector. Se hace urgente alejarse de esas relaciones enfrentadas entre trabajadoras y

⁵ Declaraciones en la 98^a reunión del Consejo ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo en Santiago de Compostela el pasado 5 de junio de 2014. <http://www.catalunyavanguardista.com/catvan/el-turismo-como-motor-economico/>

empresariado que nos conducen a un juego de suma cero, en el que todas las partes pierden; e iniciar procesos de búsqueda de soluciones conjuntas y compartidas. “A la acción social no se le pide que traiga la luz ni que desaparezca la oscuridad sino que inicie un proceso que conduzca hacia la realización personal y colectiva” (García, 2010, p. 19).

Esta investigación se plantea, por tanto, como un intento de conocer la percepción que los actores y actrices sociales de O Grove (empresariado, profesionales y personal político de diferentes instituciones) tienen en relación al sector turístico como medio de vida para sus trabajadoras y desde la creencia en las capacidades de una empresa socialmente responsable, que en relación cooperativa con sus trabajadoras e integrada en su medio social e institucional, puede ofrecer soluciones que van a posibilitar un crecimiento sostenible y cohesionado.

1.3. Estructura del trabajo

Tras la descripción del objetivo general y los específicos que guían esta investigación, se pasa a desarrollar el marco teórico que la orienta. Se iniciará con los conceptos de *pobreza y exclusión social* en una sociedad cada día más dualizada y que arrincona a sectores de la población que no se consideran rentables económicamente. Para entender esta situación se hace primordial apreciar como el género condiciona y hace que la pobreza tenga nombre de mujer.

Esta visión un tanto desolada nos conducirá a los planteamientos teóricos que tratan de guiar la economía hacia el desarrollo de una forma sostenible y por tanto inclusiva. Es desde esta visión que surge la Responsabilidad Social Empresarial, que se enmarcará en las directrices europeas, nacionales y de la comunidad autónoma. También se analizarán las líneas que se apuntan hacia la responsabilidad social en el sector turístico.

A continuación se abordará la metodología utilizada en esta investigación. Las técnicas elegidas han sido de corte cualitativo: análisis de documentos institucionales, entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión.

Los resultados obtenidos en la investigación se describirán de forma secuencial. Se introducirán con un análisis de los diferentes documentos administrativos en los que se analiza la realidad social, económica y medioambiental, además de proponer líneas de acción para O Grove. A continuación se dará voz a los protagonistas, por medio de una descripción de los diferentes planteamientos de trabajadoras, empresarias y empresarios y personal técnico y político tienen sobre cuestiones centrales, tales como la estacionalidad, la precariedad laboral en un sector feminizado y las prácticas de RSE.

En la última parte se tratarán las conclusiones que se desprenden del trabajo de investigación, apuntando las tendencias de desarrollo que se aprecian y las líneas de actuación más destacadas a la hora de entrar en una ruta de desarrollo del sector turístico sostenible e inclusivo.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivos generales

- 2.1.1. Analizar las repercusiones de la estacionalidad laboral del sector turístico en las mujeres trabajadoras en el sector.
- 2.1.2. Vislumbrar alternativas viables que favorezcan su promoción profesional desde la Responsabilidad Social de las Empresas.

2.2. Objetivos específicos

- 2.2.1. Conocer cómo afecta la estacionalidad laboral en el desarrollo personal y profesional de las mujeres trabajadoras en el sector turístico.
- 2.2.2. Analizar con la perspectiva de género la situación de pobreza o entrada en procesos de exclusión social de las mujeres trabajadoras estacionales.
- 2.2.3. Entender cómo afecta la situación del capital humano en el propio desarrollo empresarial del sector turístico.
- 2.2.4. Descubrir posibles líneas de actuación en la promoción de las trabajadoras del sector desde las empresas socialmente responsables.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Pobreza y exclusión social

La pobreza ha sido un grave problema en los siglos pasados, y lo sigue siendo en el presente. Sin embargo, la forma de acercarnos y observar este fenómeno ha evolucionado desde los primeros estudios sobre la pobreza de tal manera que los planteamientos que la definían desde un enfoque monetario (determinación de umbrales de ingresos bajo los que se es pobre) han sido superados, y gracias a aportaciones como la de Amartya Sen, premio nobel de economía en 1998, la observación de la pobreza va más allá de medir los ingresos y la capacidad de consumo, para fijarse en las capacidades de las personas para actuar y desenvolverse.

Para Sen “la pobreza es el no poder tener acceso a los recursos necesarios para ser capaz de realizar unas actividades mínimas relacionadas con la supervivencia, la salud, la reproducción, relaciones sociales, conocimientos y participación social” (Sen, 1985 citado en Martínez Román, 2011, p. 67).

Ha sido Wagle (2000) el que ha intentado alcanzar un enfoque integrado de la pobreza que tiene en cuenta el bienestar económico, las capacidades y la exclusión social.

El estado del bienestar del individuo está determinado por los recursos económicos que representan los ingresos o la riqueza, por la capacidad para transformar estos recursos económicos y otros, no económicos, en bienestar, y los grandes órdenes o instituciones sociales que facilitan u obstaculizan el proceso de transformar recursos en bienestar (Wagle, 2000, p. 28).

Con este enfoque se produce una transformación radical del concepto que ahora integra tanto factores personales como estructurales en el intento de alcanzar una forma de vida digna.

Según la sociedad en la que se sitúa Paugam (2007, pp. 223-228) distingue tres tipos de pobreza:

- a) La pobreza integrada: cuando su proporción es alta, está poco diferenciada del resto de las capas y es un problema generalizado de una región o localidad.
- b) La pobreza marginal: se aprecia en aquellas sociedades en las que su presencia es menor y con una alta carga estigmatizante.
- c) La pobreza descalificadora: aparece cuando la población pobre se incrementa de forma paulatina con todas aquellas personas que son expulsadas de los sectores productivos.

No se refiere a un estado de miseria estable, sino a un proceso que puede afectar a capas de la población hasta entonces perfectamente integradas en el mercado de trabajo. Este proceso ataña a personas que se enfrentan a situaciones de precariedad cada vez más graves tanto en lo referente a ingresos, condiciones de vivienda y salud como a la participación en la vida social. Este fenómeno no afecta solamente a estas capas que experimentan por primera vez la precariedad. Afecta al conjunto de la sociedad, porque la inseguridad da lugar a la angustia colectiva (Paugam, 2007, pp. 227-228).

Es esta “nueva pobreza” la que, según el Informe Foessa 2014, sigue aumentando en España desde el inicio de la crisis en el 2007 y lo muestran datos como el de la precariedad laboral (el 92,3% de los contratos registrados en el 2013 eran temporales), la temporalidad y la bajada de la remuneración media (el crecimiento medio de los salarios, por debajo del 1% en 2013, ha sido inferior al de los precios desde 2011) y colocan a España en los primeros puestos del ranking europeo de inseguridad económica.

Es una tendencia global tal y como lo indica el Informe de la OIT Tendencias Mundiales del Empleo 2014 al señalar que el número de trabajadores y trabajadoras pobres sigue creciendo en el mundo (839 millones de trabajadores que viven con menos de 1,47 euros al día, un 26,7% del total).

Estos indicadores muestran que nos estamos transformando en un nuevo modelo de sociedad que autores como Gavira, Laparra y Aguilar (1995) definen como *dual*, en la que “se va dando paso a un nuevo trabajador por unidades productivas más descentralizadas, con menor presencia sindical, con menor estabilidad en el empleo y mayor flexibilidad en la jornada de trabajo, con menos garantías y unas relaciones laborales cada vez menos definidas por un gran pacto entre los agentes a escala estatal y menos intervenidas por el Estado. La precarización, por tanto –concluirán dichos autores–, está relacionada con algunas de las principales tendencias de la sociedad actual” (Gavira, Laparra y Aguilar, 1995, citado en Tezanos, 2010, p. 27).

La relación laboral fordista, con un “trabajador subordinado que tiene empleo permanente, al cual se aplica a tiempo completo, en la empresa de su empleador” (Bossio, 2007, p. 23) ha entrado en crisis. El nuevo modelo económico promueve unas “reglas de trabajo menos exigentes, promueve la individualización de las relaciones de trabajo y reduce la protección de los trabajadores con el propósito de disminuir los costos salariales e incrementar por esta vía la competitividad empresarial” (Bossio, 2007, p. 22). Se da paso así a un *trabajo atípico* que la Eurovoc⁶ define como “todo trabajo que no se ejerce a tiempo completo y de forma permanente. Comprende el trabajo a tiempo parcial (nocturno y de fin de semana), de duración determinada, el teletrabajo y el trabajo a domicilio”. Según Bossio, “el trabajo atípico no es sinónimo de explotación, ni de pobreza, pero aquel caracterizado por su precariedad, las prefigura” (Bossio, 2007, p. 24).

Se está conformando un nuevo modelo de estratificación social en el que existen mayores diferencias de renta. El Informe Foessa 2014 señala también que España “se ha convertido en uno de los países de la Unión Europea donde la renta se reparte de manera más inequitativa”, apuntando que la relación entre “el 20% más rico y el 20% más pobre, ha crecido más del 30% desde 2007” (Comité técnico de la Fundación Foessa, 2014, p. 5).

Tezanos (2010) entiende que estos nuevos modelos de estratificación operan en un entramado de dualizaciones sociales

que van desde los conflictos clásicos de raíz económica (entre empresarios-trabajadores y entre pobres-ricos), hasta los antagónicos de raíz laboral (entre quienes tienen y no tienen un buen trabajo), pasando por los nuevos focos de contradicción generacional (entre jóvenes y adultos), por las diferencias de género (entre hombres y mujeres), de raza y cultura (emigrantes, minorías étnicas y raciales), sin olvidar los conflictos entre quienes viven en la ciudad y el campo, y entre clases medias y la clase obrera (Tezanos, 2010, pp.36-37).

⁶ <http://eurovoc.europa.eu/>

Nos encontramos en una sociedad del riesgo en la que factores de diferente naturaleza, tal y como se muestran en el cuadro 1, pueden provocar una salida de la *zona de integración*, para pasar a la de *vulnerabilidad* y de ahí a la de *exclusión* (Castel, 1992) como final de un *itinerario exclusógeno* (Tezanos, 2010).

	FACTORES DE EXCLUSIÓN	FACTORES DE INTEGRACIÓN
LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Paro</i> • <i>Subempleo</i> • <i>Temporalidad</i> • <i>Precariedad laboral</i> • <i>Carencia de Seguridad Social</i> • <i>Carencia de experiencias laborales previas</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Empleo fijo o estable</i> • <i>Buen nivel de ingresos (como asalariado o por cuenta propia)</i> • <i>Condiciones de empleabilidad razonable</i> • <i>Experiencia laboral</i>
ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ingresos insuficientes</i> • <i>Ingresos irregulares</i> • <i>Carencia de ingresos</i> • <i>Endeudamiento</i> • <i>Infravivienda, hacinamiento</i> • <i>Sin vivienda</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ingresos regulares</i> • <i>Fuentes alternativas de ingresos</i> • <i>Vivienda propia</i>
CULTURALES	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pertenencia a minorías étnicas</i> • <i>Extranjería. Barreras idiomáticas y culturales</i> • <i>Pertenencia a grupos de "rechazo" (cultural y político)</i> • <i>Analfabetismo o baja instrucción</i> • <i>Elementos de estigma</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Integración cultural</i> • <i>Perfiles "culturales" aceptados e integrados</i> • <i>Alto nivel de instrucción, posesión de cualificaciones demandadas</i>
PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Variables "críticas" de edad y sexo (jóvenes y mujeres)</i> • <i>Minusvalías</i> • <i>Hándicaps personales</i> • <i>Alcoholismo, drogadicción, etc.</i> • <i>Antecedentes penales</i> • <i>Enfermedades</i> • <i>Violencia, malos tratos, etc.</i> • <i>Débil estructura de motivaciones y actitudes negativas</i> • <i>Pesimismo, fatalismo</i> • <i>Exilio político, refugiados</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Capacidad e iniciativas personales</i> • <i>Cualidades personales valoradas socialmente</i> • <i>Buena salud</i> • <i>Motivaciones fuertes</i> • <i>Optimismo, voluntad de realización</i> • <i>Facilidad de trato</i> • <i>Buen aspecto</i>
SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Carencia de vínculos familiares fuertes</i> • <i>Familias monoparentales</i> • <i>Carencia de otras redes sociales de apoyo</i> • <i>Entorno residencial decaído</i> • <i>Aislamientos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Apoyo familiar</i> • <i>Intensa red social, relaciones</i> • <i>Pertenencia a asociaciones y grupos sociales</i> • <i>Residencia en zonas de expansión</i> • <i>Integración territorial</i>

Cuadro 1: Principales factores del equilibrio "exclusión-integración".

Fuente: Tezanos, J.F. (2010). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Madrid. Editorial Sistema.p.41

No se trata, tal y como indica Paugam (1996), de un estado, sino de "trayectorias personales que pueden conducir a fenómenos de ruptura y crisis de identidad, poniendo el acento en la crisis del vínculo social" (Paugam, 1996, citado en Martínez, 2001, p. 70). Sería la pérdida de condición de ciudadano y ciudadana que la humanidad ha ido conquistando tal y como lo describe Marshall en sus famosas conferencias en 1949, con la *ciudadanía civil* (con derechos y deberes civiles) reivindicada en el siglo XVIII con gritos como *liberté, égalité et fraternité*; la *ciudadanía política* (con derechos y deberes políticos) perseguida en el siglo XIX con el movimiento sufragista entre otros; y la *ciudadanía social* (con derechos y deberes sociales) ya en siglo XX cuando, tras el desastre de la Segunda Guerra Mundial, se entiende que para recuperar la senda del crecimiento se hace preciso ofrecer unas garantías de protección mínimas, lo que hoy consideramos el Estado de Bienestar.

Definición de COHESIÓN SOCIAL:

La capacidad de una sociedad para asegurar el bienestar de todos sus miembros, minimizar las disparidades y evitar la polarización: una sociedad cohesionada es una comunidad de apoyo mutuo compuesta por individuos libres que persiguen estos objetivos comunes por medios democráticos.

Consejo de Europa

Se estaría, por tanto, rompiendo la cohesión social tal y como la entiende Consejo de Europa, de ahí que autores como Oscar Iglesias (2012) propongan un cambio en el concepto de ciudadanía.

Así, igual que después de un periodo de guerras y fuertes tensiones y conflictos sociales, tras la Segunda Guerra Mundial se comprendió que era preciso ampliar y garantizar la ciudadanía mediante un conjunto de derechos sociales, ahora de la misma manera ante el aumento de las desigualdades y la exclusión, y ante el desplazamiento de la política por la economía, es su vertiente de capitalismo financiero, son necesarias intervenciones públicas para establecer una ciudadanía igual en derechos y oportunidades en los planos socio-económicos concretos, para todas aquellas personas de carecen de ella, vivan en el lugar del planeta donde viven (Iglesias, 2012, p.170).

3.2. De la feminización de la pobreza a la perspectiva de género

Uno de los grandes aportes de las teorías feministas ha sido la introducción de la categoría de género que ha permitido analizar problemas sociales como el de la pobreza desde otra perspectiva diferente. A finales de los años 90 surge el concepto de *feminización de la pobreza* para resaltar no solamente la mayor incidencia de la pobreza en las mujeres, sino también cómo estaba creciendo en comparación con los hombres y señalando que esta era más severa en ellas (González, 2001, p. 90). Este ha sido un hito importante, pero no suficiente, ya que además del reconocimiento de esta evidencia, se hace necesario introducir la perspectiva de género y así entender los procesos de empobrecimiento que afectan a las mujeres, apreciando cómo el género la está condicionando.

La PERSPECTIVA DE GÉNERO implica:

- a) reconocer las relaciones de poder que se dan entre los géneros, en general favorables a los varones como grupo social y discriminatorias para las mujeres;
- b) que dichas relaciones han sido constituidas social e históricamente y son constitutivas de las personas;
- c) que las mismas atraviesan todo el entramado social y se articulan con otras relaciones sociales, como las de clase, etnia, edad, preferencia sexual y religión.

Gamba (2003)

Tal y como expone Brunet (2013) “la vulnerabilidad estructural de las mujeres es consecuencia de su dominación real, que se ha ejercido y se ejerce a partir del modelo de dominación masculina, es decir, del poder normativo masculino en la determinación de las conductas y los roles de género, así como su valoración” (Brunet, 2013, p.14).

Es a partir de este patrón *androcentrista* (supremacía masculina) que se promueve una socialización de género en la que participa tanto la familia, como la escuela, los medios de comunicación, etc., perfectamente ensamblado para que, partiendo de la determinación biológica, hombres y mujeres ocupen diferentes posiciones y roles jerárquicamente establecidos.

De esta forma se atribuye a las mujeres el trabajo de reproducción de la vida humana, el cuidado de la familia y la atención del medio doméstico, mientras que los hombres son los encargados de la producción, en decir, los proveedores de recursos materiales para la familia en el ámbito de la economía de mercado.

Las mujeres ocupan así un lugar de subordinación en relación a los hombres, que tienen un mayor acceso a la riqueza, con mayor reconocimiento, relaciones y prestigio social. El trabajo reproductivo y productivo de las mujeres en el ámbito doméstico se entiende como gratuito, carece de reconocimiento social y limita sus oportunidades de realización y participación social.

Esta posición de dependencia económica ha sido ‘invisibilizada’, tal y como apunta Martínez, por el enfoque tradicional de los estudios sobre la pobreza al considerar la unidad familiar como centro del análisis (2001, p. 81). Aunque la familia pueda tener un papel amortiguador en las situaciones de pobreza, el reparto de los recursos entre sus miembros no siempre es equitativo, ya que “las mujeres se aprietan el cinturón con el objetivo de elevar el nivel de vida medio familiar y son más pobres dentro de la pobreza” (González, 2001, p. 105).

La subordinación económica se hace patente en el momento en que se rompe el vínculo afectivo y/o económico por separaciones, enfermedad, fallecimiento, etc. González (2001) define como *nuevas pobres* a “aquellas mujeres que, no siendo pobres en su origen familiar, devienen pobres por diversos motivos, todos ellos debidos a la dependencia de la estructura familiar” (González, 2001, p.107). Posición singular tienen las familias monoparentales, con el efecto directo sobre el empobrecimiento de la infancia, y las mujeres mayores que viven solas.

La participación de las mujeres en el mercado laboral ha aumentado de forma evidente en el siglo pasado, pero esta incorporación no se ha producido en las mismas condiciones que el trabajo masculino. Brunet (2013, p. 15) considera que la distribución no igualitaria condiciona que la presencia femenina en el mercado de trabajo sea mayoritariamente:

1. Como trabajadores mal pagados por falta de equidad entre los géneros para la relación trabajo-salario (no se cumple, entre varones y mujeres, que a igual trabajo se reciba igual salario).
2. Como trabajadores de servicios “feminizados” y en ocasiones sexualizados: secretarias, asistentas sociales, prostitutas, azafatas, etc.
3. En trabajos derivados de la cualidad “maternal” concebida como innata por el biologismo ideológico: enfermeras, asistentas sociales, maestras.
4. Como blancos del acoso sexual (basado en la relación de dependencia respecto del acosado).
5. Como trabajadoras a media jornada debido a la necesidad de cumplir con la crianza de los hijos, y como trabajadoras de doble jornada (doméstica no remunerada y pública remunerada).
6. Como “esposas que trabajan” y “madres que trabajan”.

7. Como esposas y madres en primera instancia que, en segunda, también “salen a trabajar”.
8. Como las que ganan un “ingreso extra”.

La participación de las mujeres en el mercado de trabajo no ha supuesto en muchas ocasiones una mejora determinante en sus condiciones de vida. El trabajo fuera de casa no se corresponde con una reducción del trabajo dentro, produciéndose el fenómeno de la “doble jornada” o “doble presencia”. Según la encuesta del CSIC sobre uso del tiempo en España de 2003, más de la mitad del volumen de trabajo global realizado en España el 56% corresponde a trabajo no remunerado (trabajo doméstico), mientras que el 44% restante sería remunerado (empleo). Así mismo, cerca del 60% de la carga global de trabajo está desempeñado por mujeres, mientras que el restante 40% corresponde al volumen realizado por varones (Aguirre, García y Carrasco, 2005, pp. 44-45). Se entiende así que la participación en el mercado de trabajo está suponiendo un sobreesfuerzo mayor en el caso de las mujeres, lo que desemboca en las limitaciones que día a día encuentran en su intento de conciliar la vida laboral y familiar, en la salud, en su orientación hacia la carrera profesional, etc.

Son las mujeres con “escasa formación, dedicadas exclusivamente al trabajo doméstico o incorporadas a la actividad mercantil en situaciones familiares concretas que acceden a trabajos muy precarizados, las que se encuentran en situación de mayor indefensión ante situaciones de riesgo” (Frau, 2001, p. 129).

Como expone Barquín (2014) la segregación del mercado de trabajo hace que mujeres y hombres accedan a diferentes ocupaciones y puestos. Se aprecia así una mayor presencia de las mujeres en sectores feminizados directamente relacionados con las actividades tradicionalmente desempeñadas por mujeres (segregación horizontal) y menor presencia en niveles jerárquicos superiores (segregación vertical). Nos encontramos, por tanto, con ocupaciones y puestos con mayor inestabilidad, menor retribución y menor reconocimiento. El empleo irregular (actividades sin contrato y sin cotización a la Seguridad Social) también tiene nombre de mujer y ha supuesto y supone una opción de empleo para muchas mujeres.

Y así Brunet (2013) considera que solamente desde la posición de subordinación y explotación en la que viven las mujeres se puede explicar que “en el mundo actual casi todos los trabajos considerados femeninos mantienen a las mujeres dentro de los límites de la pobreza” (Brunet, 2013, p.14).

La Ley 2/2007, del trabajo en igualdad de las mujeres de Galicia , recoge como sectores feminizados en los que se detecta un alto grado de irregularidad los sectores pesquero y marisquero, el agrícola y ganadero, comercio, servicios de proximidad, hostelería, artesanal, artístico y textil, etc. Y la Disposición adicional segunda de la Ley 7/2011 del Turismo de Galicia como línea de actuación en relación al trabajo en igualdad, señala la necesaria colaboración entre departamentos para la detección y erradicación de situaciones de economía sumergida y/o de irregularidades en el sector de hostelería. Anker (1997), influenciado por las teorías feministas explica que “las ocupaciones femeninas” plasman en el mercado de trabajo los estereotipos comunes y dominantes sobre las mujeres y sus presuntas aptitudes. En el Cuadro 2 se recogen de forma pormenorizada.

ESTEREOTIPOS		EFFECTO SOBRE LA SEGREGACIÓN OCUPACIONAL	COMENTARIOS
POSITIVOS			
1	Disposición natural a ocuparse de los demás	Contribuye a calificar a las mujeres para ocupaciones que implican cuidar de otros (niños, enfermos, ancianos,...)	Característica que a menudo considera biológica por ser las mujeres las principales responsables del cuidado de los niños en todas las sociedades. Sin embargo, es una doce adquirida (aprendida) de índole "sociosexual". Nótese que en las ocupaciones que conllevan cuidar de otros, pero requieren además mayor autoridad (por ejemplo, médico), es frecuente que predominen los hombres.
2	Destreza y experiencia en las tareas del hogar	Contribuye a calificar a las mujeres para ocupaciones que a menudo radican en el hogar (y que casi siempre son desempeñadas por mujeres), frecuentemente como trabajo doméstico no remunerado.	Destrezas fáciles de adquirir (por lo tanto, la mayor experiencia de las mujeres en ellas antes de incorporarse al mercado de trabajo no deberían tener gran importancia).
3	Mayor agilidad manual	Contribuye a calificar a las mujeres para ocupaciones en las que la agilidad manual es importante.	Creencia en parte basada en la diferencia biológica (sexual), y en parte en la experiencia (sociosexual) adquirida en el hogar antes de incorporarse al mercado de trabajo.
4	Mayor honradez	Contribuye a calificar a las mujeres para ocupaciones en las que se maneja dinero, o en las que la confianza es importante.	Las ocupaciones mejor remuneradas y de categoría superior (por ejemplo, la de contable) están a menudo dominadas por hombres.
5	Aspecto físico atractivo	Contribuye a calificar a las mujeres para ocupaciones en la que el aspecto físico ayuda a traer o agradar a los clientes.	Con frecuencia se piensa que esta ventaja va unida a una personalidad más agradable y complaciente, apropiada, por ejemplo, para trabajos de recepción o de venta. En otras situaciones, el atractivo sexual se utiliza para atraer a los clientes de sexo masculino.
NEGATIVOS			
6	Renuencia a supervisar el trabajo ajeno	Contribuyen a descalificar a las mujeres para todas las ocupaciones de supervisión y dirección.	Afecta con frecuencia a la segregación ocupacional vertical (puestos de nivel inferior para las mujeres).
7	Menor fuerza física	Contribuye a descalificar a las mujeres para ocupaciones que requieren acarreo de cargas pesadas u otros esfuerzos físicos.	Hay un número considerable de hombres y mujeres con fuerza física semejante, por lo que muchas mujeres son capaces de realizar esos trabajos.
8	Menor aptitud para la ciencia y las matemáticas	Contribuye a descalificar a las mujeres para ocupaciones que requieren niveles altos de conocimientos científicos y matemáticos.	En este caso la discriminación sociosexual comienza en la escuela, donde se desalienta a las adolescentes de especializarse en matemáticas y ciencias. Hay quienes creen que esta diferencia es biológica. Si lo fuera, sería una pequeña diferencia en promedio, con una gran franja de superposición de las aptitudes de hombres y mujeres considerados individualmente.
9	Menor disposición a viajar	Contribuye a descalificar a las mujeres para ocupaciones que exigen viajar mucho.	Muchas mujeres están dispuestas a viajar, por ejemplo, las azafatas de avión (que al principio eran seleccionadas por su aspecto físico). Muchos conductores no viajan por la noche.
10	Menor disposición a afrontar peligro físico y emplear la fuerza física.	Contribuye a descalificar a las mujeres para las ocupaciones donde el peligro físico es relativamente alto.	Muchas mujeres están dispuestas a ejercer estas ocupaciones.
OTROS			
11	Mayor disposición a recibir órdenes. Mayor docilidad y menor inclinación a quejarse del trabajo o de sus condiciones	Características generales que contribuyen a calificar a las mujeres para ocupaciones y sectores de la economía donde las condiciones de trabajo son deficientes, las leyes laborales no se aplican (trabajo informal) y el trabajo es rutinario.	Estos estereotipos aparecen agrupados porque todos ellos evocan a un supuesto instinto de subordinación. Son arquetipos aprendidos.
12	Mayor disposición a aceptar un salario bajo. Menor necesidad de ingresos.	Características generales que contribuyen a calificar a las mujeres para ocupaciones y sectores de la economía mal pagados.	A menudo unidos a, y justificados por, la idea de que las mujeres son perceptoras de ingresos secundarios (es decir, no el sustentador principal), ello a pesar de que cada día son más frecuentes los hogares encabezados por mujeres, y de que muchas familias necesitan más de un perceptor de ingresos. A menudo asociadas a ocupaciones en industrias muy competitivas en las que los costos son muy importantes, sobre todo las que producen textiles y otros artículos para la exportación.
13	Mayor interés por trabajar en casa.	Contribuye a calificar a las mujeres para ocupaciones y sectores de la economía donde el trabajo se organiza con arreglo a un sistema de producción doméstico, externo a la empresa.	Trabajo a domicilio, generalmente mal pagado, a menudo realizado a destajo. El trabajo a domicilio es fácil de combinar con el cuidado del hogar y de los hijos. En muchos casos se ha elegido el sistema de producción doméstica precisamente para aprovechar la disponibilidad de mano de obra femenina barata. El trabajo a domicilio está cobrando importancia.

Cuadro 2: Estereotipos comunes de las características femeninas y su efecto previsible en la segregación de las ocupaciones entre hombres y mujeres.
Fuente: Anker (1997, pp. 355-357)

Pero al igual que se está dando un polarización o dualización en el mercado de trabajo y en los puestos, este efecto se puede trasladar igualmente a las mujeres. No todas las mujeres, como apunta Frau (2001), tienen idénticas probabilidades de exclusión ya que su capacidad

de empleo y socialización depende de la interacción de otros factores de su trayectoria vital y de su red de relaciones sociales y así se puede apreciar una polarización entre las trabajadoras:

Mujeres con un alto nivel de estudios y cualificación profesional están accediendo a trabajos de calidad y prestigio, mientras aumenta el número de mujeres que acceden a empleos de baja calidad, a menudo ligados a la temporalidad, a jornadas parciales o a la economía sumergida, con lo que están cobrando un gran significado las divisiones de la fuerza laboral femenina, más intensas, si cabe, que entre la fuerza laboral masculina.

Esta dualización tan pronunciada que se está dando en las condiciones de trabajo de las mujeres viene condicionada por la edad, la clase social y la formación –asociada a su vez a la pertenencia a una clase-. (Frau, 2001, pp. 128-129).

Las políticas sociales públicas españolas, de corte familista, descargan la responsabilidad del cuidado y atención a menores, mayores y personas dependientes a la familia, y por posición de género pasan directamente a las mujeres, sean madres, abuelas o hijas. La Ley 39/2006, de Promoción de la autonomía ha significado un tímido intento de dignificar la situación de las cuidadoras informales en el ámbito familiar que al verse limitada su financiación es ahora una mera declaración de intenciones. A diferencia de otras orientaciones, como la que se da en los países escandinavos, que permiten una igualdad de oportunidades real creando una estructura de servicios de apoyo al ámbito familiar, en España las mujeres son utilizadas como mano de obra de un trabajo no remunerado que según la encuesta CERES sobre el uso del tiempo, supone casi el 50% del PIB (Xunta de Galicia, 2005).

El Sistema de Seguridad Social parte de un modelo de trabajo masculino en el que se dispone de un trabajo estable con una remuneración por encima del salario mínimo interprofesional. Sin embargo, tal y como se ha señalado, el trabajo femenino se destaca por su alta precariedad, lo que va a mantener esa situación al acceder a prestaciones sociales o pensiones. Brunet (2009) considera, por tanto, que la “vulnerabilidad estructural de las mujeres constituye un referente necesario para entender la división sexual de las tareas, los tiempos y los espacios, de los deberes y de los derechos” (Brunet, 2009, p.15).

Kabeer (1999) propone que para un análisis de la pobreza desde la categoría de género se hace necesario un acercamiento que:

1^a Comprendería una interpretación más sensible hacia el género de las actuales estrategias contra la pobreza, que combinan incentivos de mercado e inversiones sociales. La evidencia empírica ha demostrado claramente que las limitaciones de tiempo y energía son especialmente constrictivas para las mujeres pobres, a causa de las exigencias mutuamente conflictivas de ganarse la vida y cuidar de la familia.

2^a Requiere una acción que elimine las trabas estructurales que plagan y limitan todos los conjuntos de oportunidades de las mujeres, una acción que aborde las

desigualdades de género en todas sus diversas formas como una cuestión de derechos humanos básicos. (Kabeer, 1999, citado en Brunet, 2009, p. 24).

3.3. Hacia un modelo de desarrollo sostenible

Esta situación de desigualdad entre un sector de la población con acceso a todos los recursos y unas mayorías que cada vez tienen que competir más por unos recursos más y más escasos, así como la presencia de grupos de población arrinconados y sin posibilidad de competir ni de consumir, nos está haciendo reflexionar sobre si esta tendencia permitirá la supervivencia del sistema tal y como la entendemos hasta ahora.

Okun (1975) postulaba que la persecución de la igualdad reduciría la eficiencia y comparaba los esfuerzos de redistribución como un “cubo agujereado”, donde los recursos de los que más tienen se perderían en el camino hacia los que menos tienen (Okun, 1975, citado en Ontiveros (2012), p. 28). Sin embargo, en la actualidad investigaciones como las que está realizando el Fondo Monetario Internacional señalan que la desigualdad amputa el crecimiento económico (Ostry, Berg y Tsangarides, 2014).

Entre los múltiples nombres que se le ha dado a esta última crisis, uno ha sido la de *crisis de confianza*, y es que una elevada desigualdad en la distribución está correlacionada negativamente con la confianza, impidiendo así que exista un fuerte “capital social” que favorezca el crecimiento económico y del buen comportamiento de otras variables (Ontiveros, 2012, pp. 26-27).

Formamos parte de un sistema en el que todo está correlacionado y en dependencia mutua. Quienes redactaron el Informe Brundtland en 1987 (Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo) lo tuvieron claro al acuñar el término de desarrollo sostenible, definido como “aquel desarrollo que garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Artaraz, 2002). Aunque sigue sin existir un consenso total en las definiciones muchas de ellas establecen que para llegar a este tipo de desarrollo las políticas y las acciones deberán respetar el medio ambiente y además ser socialmente equitativas para alcanzar el crecimiento económico (Artaraz, 2002).

El PIB (Producto Interior Bruto) no es un instrumento válido para determinar el nivel de desarrollo de un país. Se trata de un indicador de producción, de multiplicación física de los bienes (Tortosa, 2001, p. 16) piedra angular del modelo de desarrollo capitalista. El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sostiene que el desarrollo no es tal si no hay desarrollo humano. En 1990 inician el uso del *Índice de Desarrollo Humano* que se basa en tres parámetros: longevidad, conocimientos y nivel de vida digno; y desde el año 1996 se incluye la perspectiva de género con el *Índice de Disparidad de Género* (IDG) que observa las diferencias entre hombres y mujeres, y el *Índice de Potenciación de Género* (IPG) que se detiene en la participación de las mujeres.

Por su parte, la Comisión de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas ha realizado un trabajo de elaboración de los *Indicadores de desarrollo sostenible* iniciado en 1995 y que se sintetizan en el Cuadro 3.

	SOCIALES	MEDIOAMBIENTALES	ECONÓMICOS	INSTITUCIONALES
TEMAS	<i>Equidad (Pobreza e Igualdad entre los géneros)</i>	<i>Atmósfera</i>	<i>Estructura económica</i>	<i>Marco Institucional</i>
	<i>Salud</i>	<i>Tierra</i>	<i>Modalidades de consumo y producción</i>	<i>Capacidad Institucional</i>
	<i>Educación</i>	<i>Océanos, mares y costas</i>		
	<i>Vivienda</i>	<i>Agua dulce</i>		
	<i>Seguridad</i>	<i>Biodiversidad</i>		
	<i>Población</i>			

Cuadro 3: Indicadores de sostenibilidad.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Comisión de desarrollo sostenible (2001) *Indicadores de desarrollo sostenible: Marco y metodologías*, Naciones Unidas.

El concepto de desarrollo sostenible concentra, por tanto, tres tipos de equidad: a) la intergeneracional, entre las diferentes generaciones; b) la intrageneracional, entre los grupos más y menos favorecidos, donde se incluye concretamente la igualdad entre los géneros; y c) entre países, los desarrollados y los que están en vías de desarrollo (Artaraz, 2002).

De esta forma la cuestión de la lucha contra la pobreza, la desigualdad, además de ser una cuestión de derechos humanos también se está convirtiendo en un aspecto prioritario de las políticas económicas de la humanidad en general.

En el año 2002 la Unión Europea diseña su Estrategia para un desarrollo sostenible (Consejo Europeo, 2002), y en el año 2006 se realiza su revisión donde “la Unión Europea y sus Estados miembros se han comprometido a perseguir y respetar, solos o con sus socios, los siguientes objetivos: protección medioambiental, cohesión e igualdad social, prosperidad económica, cumplir con nuestras responsabilidades internacionales; y principios rectores: promoción y protección de los derechos fundamentales, solidaridad intra e intergeneracional, una sociedad abierta y democrática, participación ciudadana, participación de las empresas y de los interlocutores sociales, coherencia de las políticas y gobernanza, integración de políticas, utilización de los mejores conocimientos disponibles, principio de precaución y hacer que el contaminador pague” (Consejo Europeo, 2006).

También la Unión Europea se ha propuesto en el año 2010 un nuevo reto: la Europa 2020, que propone una hoja de ruta hacia un *crecimiento inteligente*, basado en el conocimiento y la innovación; *sostenible*, con una utilización más eficaz de los recursos; e *integrador*, con un alto nivel de empleo.

En España, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, se ha diseñado como la herramienta para introducir en el ordenamiento jurídico las reformas estructurales necesarias para crear condiciones que favorezcan un desarrollo económico sostenible (Art. 1).

1. Entendiendo la economía sostenible como:

Un patrón de crecimiento que concilie el desarrollo económico, social y ambiental en una economía productiva y competitiva, que favorezca el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades y la cohesión social, y que garantice el respeto ambiental y el uso racional de los recursos naturales, de forma que permita satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades (Art. 2).

Estamos, por tanto, en un punto de inflexión entre un *modelo antiguo*, caduco, que nos ha conducido a un sistema en el que las desigualdades y la falta de oportunidades están provocando la ruptura del sistema; y un *nuevo modelo*, que propone como alternativa un crecimiento sostenido en el tiempo y en el que participe toda la población mundial, sin distinción de género. De este nuevo planteamiento de desarrollo económico, social y medioambiental se han sentado las bases pero le toca convivir con las viejas prácticas y redirigirlas hacia otro tipo de horizonte.

3.4. La Responsabilidad Social Empresarial

Este nuevo modelo de desarrollo unido a otros factores como la pérdida de soberanía de los estados nacionales, la internacionalización de los mercados, el creciente poder de grupos económicos, los cambios en los modelos productivos, el progreso tecnológico, la exigencia de la sociedad civil o la cada vez mayor competitividad de los mercados han contribuido a que directa o indirectamente la propia sociedad empiece a demandar un nuevo papel a la empresa, más integrada en la sociedad, desde una concepción humanista de la actividad económica (Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa, 2013).

Los intereses compartidos entre la sociedad civil, consumidores/as y empresa han generado la emergencia de una nueva estrategia empresarial y una regulación de la misma que ha nacido y todavía se establece desde la total voluntariedad. Son varios los documentos internacionales que están dando cuerpo a este nuevo planteamiento como son la Líneas Directrices de la OCDE para las Empresas Multinacionales, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, las Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos.

La Unión Europea ha creado su Libro Verde de la Responsabilidad social de las empresas (RSE) en 2001 y en el 2011 se inicia la Estrategia renovada sobre la responsabilidad social de las empresas con su horizonte en el 2014. Se establece aquí una nueva definición de la

RSE como “la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad”. Dando un paso más allá del mero cumplimiento de la legislación aplicable y de los convenios colectivos, la RSE se establece como la vía para que las empresas, en estrecha colaboración con las partes interesadas, integren en su estrategia las preocupaciones sociales, medioambientales y éticas, el respeto a los derechos humanos y las preocupaciones de consumidores y consumidoras en sus operaciones y estrategia empresarial a fin de maximizar el valor compartido y al mismo tiempo identificar, prevenir y atenuar sus posibles consecuencias adversas (Comisión Europea, 2011).

Cada empresa puede optar por orientar sus prácticas responsables de forma interna y/o externa. La RSE interna afecta en primer lugar a los trabajadores, atendiendo a cuestiones como la inversión en recursos humanos, la salud y seguridad en el trabajo y la gestión del cambio; mientras que las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. Se pretende, por tanto, abrir una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad. Dentro de la gestión de los recursos humanos se reseñan medidas tendentes a lograr un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales para las mujeres.

En su dimensión externa la RSE se extiende hasta las comunidades locales e incluye a un amplio abanico de interlocutores: socios comerciales y proveedores, consumidores, autoridades públicas y ONG defensoras de los intereses de las comunidades locales y el medio ambiente.

DIMENSIÓN INTERNA	DIMENSIÓN EXTERNA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de los recursos humanos 2. Salud y seguridad en el trabajo 3. Adaptación al cambio 4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunidades locales 2. Socios comerciales, proveedores y consumidores 3. Derechos humanos 4. Problemas ecológicos mundiales

Cuadro 4: Dimensiones de la Responsabilidad social empresarial.

Fuente: Elaboración propia a partir del Libro Verde (2001).

En el espacio nacional y autonómico han proliferado las iniciativas en las que se aborda directamente o se introduce la RSE entre sus líneas de intervención:

- **Informe de la Subcomisión del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas** (2006), en el que se recogen un total de 57 recomendaciones a las organizaciones en general.
- **Ley 2/2011 de Economía Sostenible**, que dedica el Capítulo VI a la RSE.

- **Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas** (2014-2020), borrador presentado el pasado 29 de abril.
- **Plan Gallego Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial** (2012-14)
- **Ley orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**, que trata la igualdad en la responsabilidad social de las empresas en el Título VII.
- **Ley 2/2007 del trabajo en igualdad de las mujeres de Galicia**, que dedica el Capítulo II a la responsabilidad social de las empresas en materia de igualdad.
- **VI Plan gallego para la igualdad entre hombres y mujeres 2013-2015**. En su Eje 3, dedicado al aprovechamiento del talento femenino establece el objetivo de fomentar la dimensión de igualdad de género en las acciones de responsabilidad social de las organizaciones.
- **Plan nacional para la inclusión social del reino de España 2013-2016**, establece como una de sus líneas la incentivación de la participación de las empresas en la lucha contra la pobreza y la exclusión social
- **Ley 10/2013 de Inclusión social de Galicia**, se refiere en el Capítulo IV al reconocimiento de las empresas inclusivas.
- **Plan integral de turismo de Galicia 2014-2016**, introduce la línea estratégica Galicia como destino ambiental, social y económicamente sostenible, y establece como una de sus competencias el apoyo en la implantación de los principios de responsabilidad social en las PYMES.

3.5. La RSE en el Sector Turístico

En la Cumbre de Río de 1992 se apuntaba que el sector turístico dispone de los elementos necesarios para realizar una contribución positiva para la sostenibilidad. Una de las mayores aportaciones de esta cumbre fue la aprobación de la Agenda 21, una gran herramienta con la que gestionar el desarrollo sostenible de los espacios turísticos.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo sostenible como ‘El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas’⁷.

La Unión Europea establece unas orientaciones básicas para la sostenibilidad del turismo europeo ya que entiende es:

Uno de los sectores más importantes y en plena expansión de la economía mundial y que por tanto puede contribuir en gran medida al logro de los objetivos de mantener

⁷ OMT, recuperado el 30 de mayo de 2014 en <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

unos niveles elevados de crecimiento económico y de empleo, un progreso social que reconozca las necesidades de cada uno, una protección eficaz del entorno y un uso prudente de los recursos naturales (Comisión Europea, 2003).

Para que el turismo europeo tenga buenas perspectivas es necesario preservar su diversidad regional como ventajas competitivas, garantizar la calidad y tener en cuenta el bienestar de la comunidad residente en los destinos turísticos, conservar o recuperar las zonas costeras y montañosas europeas, las zonas protegidas y los lugares del patrimonio cultural como factor de atracción de un destino, proteger el medio ambiente y los recursos del patrimonio, y utilizarlos de manera racional, y promover la movilidad sostenible entre destinos y dentro de ellos. Depende igualmente de unas condiciones justas para los proveedores locales en relación con los que comercializan el producto turístico y exige que los beneficios generados por el turismo reviertan en el favor de esos destinos (Comisión Europea, 2003).

Pero en la otra cara de la moneda se encuentran las tremendas consecuencias negativas que el turismo está ocasionando: daños al medioambiente, malas condiciones de trabajo, empleos precarios o falta de derechos sindicales, pérdida de valores culturales tradicionales o situaciones de prostitución de mujeres e incluso niños y niñas (Gomís et al., 2009).

En el caso español Pou (2012) aprecia que aunque se presenta como un sector emergente, sus condiciones laborales son inferiores a la media nacional. Aunque tiene un gran poder de contratación, la estacionalidad de la actividad provoca una elevada discontinuidad temporal. Otra de las características del empleo que se crea es su baja cualificación profesional, con una contratación del 60% de personas sin titulación de la ESO o equivalente, muy por encima del resto de los sectores económicos. Toda esta situación se va a ver trasladada a su nivel salarial, uno de los más bajos de España. Tampoco los trabajadores y trabajadoras del sector van a tener muchas oportunidades de beneficiarse de la formación continua, ya que las empresas, con una gran temporalidad y rotación de personal tienen menos incentivos para invertir en la formación de su personal. De esta forma lo que a corto plazo es una oportunidad laboral para las personas desempleadas de baja cualificación, a largo plazo supone un freno para el crecimiento global de la productividad del sector y de oportunidad de desarrollo profesional de los trabajadores y trabajadoras del sector.

En la búsqueda de unos índices que puedan medir la sostenibilidad del desarrollo turístico Pazos (2008) apunta, entre otros, la *estacionalidad*, de manera que, a mayor estacionalidad, menos sostenibilidad; la *estabilidad laboral*, un modelo sostenible que relaciona unos servicios turísticos de calidad con la generalización de contratos estables; y la *evolución de los salarios*, de tal suerte que un aumento de los salarios supondría un aumento de la calidad de la oferta turística.

Ante la paradoja que ofrece el sistema de producción capitalista entre sectores ricos con trabajadores pobres la RSE se propone como una alternativa de desarrollo sostenible que

ofrece la oportunidad de aprovechar los nuevos modelos de consumo interesados por nuevos productos y servicios turísticos basados en criterios de sostenibilidad y responsabilidad social, pudiendo contribuir a crear riqueza tanto en las empresas como en las poblaciones de destino (Gomis et al. 2009).

Más que utilizar la RSE como una reacción a las demandas de los y las clientes o como vía para mitigar efectos adversos, Porter y Kramer (2006) proponen una RSE estratégica, en la que se utiliza sus impactos sociales para fortalecer su competitividad, produciéndose así un efecto simbiótico de beneficio mutuo.

Esta es la gran oportunidad y el gran reto. Tal y como expone García Roca (2010) en medio del “poder destructivo de la crisis, con vidas desahuciadas, gentes perdedoras abocadas a la depresión, etc. el poder de la reconstrucción se despliega con la convicción de que este orden mundial es injusto e irracional, en multitud de alternativas sociales y en la fisura del actual modelo de desarrollo que exige transformar los estilos de vida” (García, 2010, p.10).

4. METODOLOGÍA

En la búsqueda de lograr un dibujo del sector turístico de O Grove, se propone una metodología cualitativa con el afán de conocer de mano de los propios artífices sus percepciones, inquietudes, intereses, etc. La capacidad que tienen las ciencias sociales, a diferencia de las naturales, de interaccionar con el objeto de estudio, es lo que nos permite utilizar técnicas con las que, más que observar a los propios individuos como meros objetos (técnicas cuantitativas), se propicia el papel activo del sujeto estudiado, en la que su coparticipación directa y creativa en el proceso del investigación no se evita (Corbetta, 2010, p.47). Al tiempo que se busca una interacción en la que captar los planteamientos personales y profesionales, se utiliza este marco para generar nuevas ideas que puedan servir como líneas de futuras investigaciones, ya quizá con acercamientos metodológicos más cuantitativos.

Al ser la primera aproximación a esta realidad social por parte de la investigadora, la metodología cualitativa también ha permitido un diseño de la investigación más abierto, que se ha ido construyendo en el curso de la investigación y en la que se han utilizando conceptos orientadores y no definitivos (Corbetta, 2010, p.44).

4.1. Análisis de documentos institucionales

Ya en los primeros pasos de la investigación, cuando se establecen los contactos con personal de la administración pública, se accede a una serie de documentos administrativos (estudios y programas de actuación) que de forma más o menos directa abordan las cuestiones que se pretenden investigar. No se ha realizado muestreo aleatorio en la

selección del *corpus*, sino que se han utilizado todos aquellos documentos en los que se apreciaba un contenido relacionado.

DOCUMENTO	ENTIDAD PROMOTORA	AÑO / PERÍODO	ÁMBITO SECTORIAL	ÁMBITO TERRITORIAL
Agenda 21	<i>Mancomunidad de O Salnés</i>	2003	<i>Desarrollo sostenible</i>	<i>Comarca de O Salnés</i>
Diagnóstico Estratégico de O Grove	<i>Ayuntamientos de O Grove</i>	2007	<i>Desarrollo territorial</i>	<i>O Grove</i>
Plan Estratégico Zonal	<i>Grupo de Acción Costera Ría de Arousa</i>	2009 - 2014	<i>Pesca y acuicultura</i>	<i>Ayuntamientos de la Ría de Arousa</i>
Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres	<i>Ayuntamiento de O Grove</i>	2009 - 2012	<i>Igualdad de oportunidades</i>	<i>O Grove</i>
Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial	<i>Asociación de Empresarios Grovenses de Bienes y Servicios</i>	2009 - 2015	<i>Desarrollo empresarial</i>	<i>O Grove</i>

Cuadro 5: Documentos institucionales.
Fuente: Elaboración propia.

La riqueza de estos documentos hace que se puedan ‘entrevistar’. “El análisis de contenido cualitativo no sólo se ha de circunscribir a la interpretación del contenido manifiesto del material analizado sino que debe profundizar en su contexto latente y el contexto social donde se desarrolla el mensaje” (Abela, 2002, p. 22).

El primer paso será por tanto un conocimiento global del documento por medio del que se analizará cómo ha sido el proceso de creación, su finalidad y proyección. Se prestará especial atención a los instrumentos de participación social y los de seguimiento y evaluación. A continuación se analizará la presencia en los documentos de información en relación a la cohesión social del municipio, así como su perspectiva de género y la de un desarrollo sostenible. De esta forma se apreciará hasta qué punto estas líneas ideológicas forman parte del cuerpo teórico y operativo de las diferentes instituciones (ver Anexo 2).

Los inconvenientes que presentan es su carácter incompleto, ya que no están diseñados para la investigación, y el carácter oficial de la representación, se trata de la visión “oficial” (Corbetta, 2010, p. 403). Se accede por tanto a una *dimensión institucional* que será contrastada y ampliada a través de la *dimensión personal* abordada en las entrevistas personales.

4.2. Entrevistas semiestructuradas

Otra de las técnicas utilizadas ha sido la entrevista cualitativa semiestructurada. El objetivo era captar las diferentes sensibilidades presentes en el territorio en relación al objeto de

estudio. Para ello se ha utilizado la técnica de la “bola de nieve” y así llegar a todas aquellas personas que pueden representar diferentes perfiles y visiones.

Se han iniciado los contactos y las entrevistas por los profesionales de la administración pública, por ser un sector más accesible y familiar para la investigadora, y estas mismas personas, conocedoras del entorno social y empresarial han sido quienes han orientado hacia otro tipo de profesionales y empresarios/as del sector. Las entrevistas fueron propuestas de forma individual, pero en algunos casos han sido las propias personas entrevistadas quienes ofrecían la posibilidad de la participación de algún otro compañero/a que consideraban podía enriquecer el contenido.

	NOMBRE	PERFIL	CARGO
1	Puri Ferro Varela	Técnica	<i>Ex Directora del Taller de empleo de Hostelería de A Lanzada</i>
	Javier Saso Vías	Técnico	<i>Ex Director del Taller de empleo de Hostelería de A Lanzada</i>
2	Ana Iglesias Sumay	Técnica	<i>Trabajadora Social de los Servicios Sociales Municipales de O Grove</i>
3	Eva Piñón Montero	Técnica	<i>Técnica de gestión de Turismo de la Mancomunidad de O Salnés</i>
	Carlos Viéitez Fernández	Técnico	<i>Agente de Desarrollo Local de la Mancomunidad de O Salnés</i>
4	Liliana Barral Caneda	Técnica	<i>Directora del Centro de Información a la Mujer de O Grove</i>
5	Jesús Manuel Pita Seijo	Técnico	<i>Agente de Desarrollo Local de O Grove</i>
6	Beatriz Castro Vidal	Empresaria	<i>Presidenta de la Asociación de Hostelería de O Grove y propietaria de Hotel Cons da Guarda en San Vicente de O Grove.</i>
7	Julia Ayda Filguera Pérez	Política	<i>1º Teniente de Alcalde y responsable de las áreas de Igualdad, Asuntos Sociales, Mar, Sanidad y Participación Ciudadana.</i>
8	Rocío Lis Prieto	Empresaria	<i>Propietaria del restaurante O Almacén do Avó. Docente en el Taller de Empleo de Hostelería de A Lanzada.</i>
9	Mercedes Prieto Prol	Empresaria	<i>Propietaria de Hotel Maruxía</i>
10	Javier Olleros	Empresario	<i>Propietario del Restaurante Culler de Pau</i>
11	Miguel Ángel Pérez García	Político	<i>Alcalde de O Grove y responsable del área de Turismo.</i>
12	José Manuel González Benavides	Empresario	<i>Presidente de Centro de Iniciativas Turísticas de O Grove. Propietario del Restaurante Herlogón y Bocatería Bocadilla.</i>
13	Javier Barreiro Maldonado	Empresario	<i>Gerente de Emgrobos, Asociación de Empresarios Grovenses de Bienes y Servicios</i>

Cuadro 6: Participantes en las entrevistas.

Fuente: Elaboración propia.

Se han buscado tres tipos de perfil: el técnico, político y empresarial. Dentro del técnico se han buscado aquellas personas que pertenecen tanto a la administración local como comarcal, ya que tienen funciones específicas en relación al turismo y la formación. En cuanto al perfil político se ha contactado con aquellas personas que tienen competencias en turismo, servicios sociales e igualdad de oportunidades. El perfil empresarial se ha buscado entre aquellas personas que son considerados “observadores privilegiados” por ocupar cargos de representación en las asociaciones empresariales del sector y en su perfil empresarial se ha buscado que además de contar con representación del sector de hotelero

y de restauración, hubiese primeras y segundas generaciones en el sector y de establecimientos que trabajan de forma estacional o durante todo el año. En algunos casos también ha sido determinante a la hora de realizar la elección algún tipo de singularidad como el de compaginar un perfil empresario y docente, o regentar el único restaurante de la zona con una Estrella Michelín. En este caso ha sido también el curso de la investigación el que ha ido ofreciendo los perfiles empresariales que debían estar presentes en la muestra. A diferencia de las muestras en la investigaciones cuantitativas que se busca que sea representativa de la población total, en la cualitativa la exigencia es que tenga “representatividad sustantiva, para cubrir todas las situaciones sociales de interés para la investigación” (Corbetta, 2010, p. 348).

El primer contacto con las personas seleccionadas se ha realizado vía telefónica y en algún caso personalmente, accediendo a la propia empresa. Se ofrecía una pequeña información sobre la investigación que se estaba realizando y el motivo de querer contar con su participación. Es preciso reseñar la excelente acogida y la aceptación del 100% de las personas contactadas a participar en la investigación. A partir de ahí se enviaba vía correo-e lo que sería el guión de la entrevista, donde se volvía a recordar el objeto de la investigación (ver Anexo 1).

Se ha elegido como técnica de recogida de datos la entrevista cualitativa por “proporcionar un marco dentro del cual los entrevistados puedan expresar su propio modo de sentir con sus propias palabras” (Corbetta, 2010, pp. 345-346). Y aunque se contaba con un guión que orientaba la entrevista genérica para todas las personas entrevistadas, se ha buscado la flexibilidad y adaptarse así a las diferentes personalidades (Corbetta, 2010, p. 346). Las cuestiones que previamente se habían presentado a las personas entrevistadas y que se iban introduciendo de forma secuencial en el transcurso de la entrevista eran las siguientes:

- El sector turístico como medio de vida en O Grove. La estacionalidad laboral. La precariedad laboral.
- La mujer trabajadora en hostelería: repercusiones a nivel personal y familiar.
- La carrera profesional de la mujer trabajadora en hostelería.
- La RSE en el sector turístico de O Grove. Buenas prácticas de RSE en la gestión de recursos humanos.
- La promoción del trabajo femenino en hostelería desde la RSE.

Las diferentes posiciones y perfiles hace que cada una de las personas profundizase más o menos en cada uno de los contenidos e incluso se podían introducir cuestiones nuevas que no estaban contempladas por la investigadora y que generaba, tal y como introduce

Reichenbach, un *contexto de descubrimiento* que era alentado por la investigadora y así poder llegar a comprender el fenómeno (Corbetta, 2010, p. 347).

A la hora de analizar los datos obtenidos se ha realizado una clasificación de los contenidos en base a las grandes líneas de discurso y los subtemas que se desprendían del mismo. En cada una de ellas se ha tratado de reflejar cada una de los argumentos que se ilustrará con fragmentos del discurso. Se realizará también una aproximación a lo que Max Weber denominaba los ‘tipos ideales’, “una categoría conceptual que no tiene correlato exacto y específico en la realidad”, pero que permite extraer categorías fundamentales, con un nivel de abstracción superior, sobre las diferentes orientaciones y perspectivas en relación al cuerpo de la investigación.

4.3. Grupo de discusión

Otra de las líneas fundamentales de la investigación es comprender la visión de las mujeres trabajadoras temporales y estacionales en hostelería. Se ha optado por el grupo de discusión más que por las entrevistas personales por permitir la interacción no solamente entre persona entrevistada e investigadora, sino con el resto de las participantes en el grupo, ofreciendo de esta forma una mayor riqueza de contenidos y una mayor garantía de veracidad, ya que el discurso está siendo contrastado o avalado por el resto de las participantes.

En un primer momento se ha decidido realizar este grupo con mujeres externas al grupo que era dinamizado por la investigadora. Aunque se consideraba que sería una tarea fácil resultó ser muy dificultosa, y solamente se logró convocar a cinco mujeres, de las cuales dos fueron llamadas el día anterior para trabajar y no pudieron presentarse. Se ha efectuado, no obstante, el grupo de discusión y ha quedado patente la enorme inestabilidad en sus horarios (todas ellas estaban trabajando o estaban en listas con gran rotación), pero la muestra recogida no reunía la suficiente representatividad así que se decidió realizar un nuevo grupo.

En la segunda convocatoria se ha contado con algunas de las participantes en el grupo dinamizado por la investigadora, al que asisten 9 mujeres.

La muestra final de las 12 mujeres participantes presenta con una gran diversidad:

- Entre 25 y 55 años.
- Casadas, solteras y separadas.
- Con responsabilidades familiares compartidas y no compartidas.
- Con hijos/as menores de 8 años y de ahí a mayores de 18 años.
- Con discapacidad.

- Naturales de O Grove o de otras comunidades autónomas.
- Trabajadoras en hoteles y restaurantes.
- Con formación ocupacional y sin formación.
- Con menos de 5 años de experiencia, hasta con más de 20 años de experiencia.
- Trabajando en la actualidad de forma temporal o en desempleo.

El nexo de unión entre todas ellas es el ser trabajadoras de forma temporal en el sector turístico.

El primero de los grupos ha sido convocado gracias al apoyo de las participantes en el grupo de mujeres. Estas eran las que ofrecían una primera información que era ampliada por la investigadora por medio de una llamada telefónica. Como se ha explicado anteriormente su disposición inicial ha sido positiva, pero las grandes dificultades a la hora de establecer un horario compatible para todas ellas ha hecho realmente difícil conseguir un grupo con la representatividad suficiente.

Con cada uno de los grupos se ha realizado una única reunión con una duración media de dos horas. Tras introducir el motivo y objetivo de la investigación y responder a sus preguntas se han realizado rondas de intervención con dos preguntas genéricas:

1. Su experiencia como trabajadora temporal en la hostelería.
2. Prácticas de RSE que facilitarían su permanencia en el sector.

Se han producido momentos de contraste de opiniones pero se han limitado los intentos de debate, ya que el objetivo del grupo no era el llegar a un consenso, sino de generar la mayor particularidad posible.

En el análisis de los datos se ha utilizado la misma técnica que en las entrevistas y todos los datos obtenidos se expondrán de forma conjunta con los obtenidos en las entrevistas, ofreciendo así visiones complementarias o divergentes.

5. RESULTADOS

5.1. Las hojas de ruta para O Grove y su entorno⁸

En este punto se expondrán los resultados del análisis de los diferentes documentos administrativos. Al ser varios los documentos y tener una denominación amplia se ha optado por utilizar siglas a la hora de referirse a cada uno de ellos para facilitar así la lectura.

⁸ La información que se ofrece es la que se ha obtenido de los documentos analizados. Es posible que en la actualidad los datos y las situaciones hayan variado en mayor o menor grado.

DOCUMENTO	SIGLA
Agenda 21 de la Mancomunidad de O Salnés	A21
Diagnóstico Estratégico de O Grove	DEG
Plan Estratégico Zonal del Grupo de Acción Costera de la Ría de Arousa	PEZ
Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de O Grove	PIOMH
Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial	DPGEE

Cuadro 7. Siglas de los documentos administrativos analizados.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.1. Origen y estructura

Los cinco documentos administrativos que se analizan tienen orígenes diferentes. En algunos casos surgen de motivaciones internas de la propia organización como en el caso del DEG que “nace de la voluntad del Pleno municipal en la elaboración de un documento que recoja los principales problemas para el desarrollo territorial con el objetivo de establecer unas bases de crecimiento compartidas por la mayoría de los actores económicos, políticos y sociales del territorio” (DEG, p.2).

El DPGEE surge de la colaboración de la Asociación de Empresarios Grovenses de Bienes y Servicios (EMGROBES) y Confederación de Empresarios de Pontevedra (CEP) con el objetivo fundamental de “contribuir a que el empresariado tenga una visión común y compartida sobre dónde estamos y hacia dónde debemos orientar los esfuerzos colectivos” (DPGEE, p. 3).

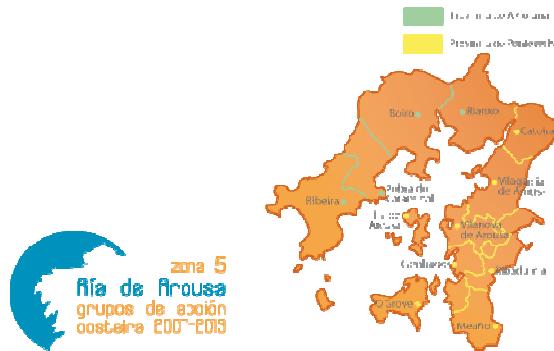
En el resto de los documentos existe una motivación externa que corresponde con requerimientos de organismos superiores. Este es el caso de la A21, fruto de la adhesión de esta entidad supramunicipal a la Campaña Europea de las ciudades y poblaciones sostenible en el año 2000 y por tanto a su “compromiso en desenvolver en su comunidad y de forma consensuada planes de acción local a favor de la sostenibilidad” (A21, p.4).

El PIOMH viene amparado por el artículo 33⁹ de la Ley para la Igualdad de mujeres y hombres de la Comunidad Autónoma de Galicia, asumiendo “como misión explícita la de servir de instrumento de acción política para fortalecer el proceso de transformación social de las relaciones de género en el municipio, con miras a conseguir la igualdad de género de hecho” (PIOMH, p. 8).

⁹ “La Xunta de Galicia promocionará, a través de una convocatoria anual de ayudas adoptadas tras oír a la Federación Gallega de Municipios y Provincias, la creación y el mantenimiento de planes municipales de igualdad y promoverá la creación de concejalías de la mujer”.

El PEZ abarca los municipios bañados por sus aguas tanto pertenecientes a la provincia de A Coruña (Boiro, A Pobra do Caramiñal, Riveira, Rianxo, Cambados, Catoira) como de Pontevedra (O Grove, A Illa de Aroura, Meaño, Ribadumia, Vilagarcía de Arousa e Vilanova de Arousa). En este caso el PEZ y la posterior puesta en funcionamiento del GAC 5 surge del Reglamento Base del Fondo Europeo de Pesca (CE 1198/2006) que “plantea la posibilidad novedosa de incluir actuaciones orientadas a estimular en las zonas pesqueras la creación de nuevas fuentes de ingresos sostenibles y de un incremento de la calidad de vida, medidas que complementen a las de aplicación de la Política Pesquera Común y de regulación de los impactos económicos, sociales y medioambientales de la extinción de recursos en las zonas con actividades íntimamente ligadas al sector pesquero y de acuicultura” (PEZ, p.66).

Para llegar hasta los documentos que se presentan ha habido una etapa anterior de estudio, diagnóstico y elaboración de líneas de actuación. En cada uno de los documentos se explica de forma más o menos detallada la metodología utilizada, siendo la tónica el estudio de datos de tipo cuantitativo y cualitativo, la consulta a personas expertas, representantes políticos y ciudadanía. En relación a la participación por sexo solamente en uno de los estudios (DPGEE) se detalla de forma nominal las personas participantes en las mesas de trabajo y entrevistas por lo que se puede hallar el porcentaje de participación por sexos, siendo el 19% mujeres y 81% hombres.



La estructura de cada uno de los documentos también guarda ciertas similitudes y diferencias. Todos ellos parten de un diagnóstico socioeconómico, aunque el PIOMH no lo traslada al documento los resultados del mismo. En tres de ellos (DEG, PEZ y DPGEE) se utiliza la técnica DAFO en la que plasman debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del territorio que sirven de guía a la hora del diseño de las líneas de actuación. Una diferencia relevante entre los documentos es el grado de concreción de lo que sería su desarrollo operativo. En el caso del DEG y el DPGEE son simples líneas marco, orientaciones de cara a las políticas o actuaciones a desarrollar; mientras que en la A21, PEZ y PIOMH se realiza un completo desarrollo de líneas estratégicas con sus programas, proyectos y actuaciones de forma detallada.

Se produce así una distinción clara entre los documentos que tienen como objetivo servir para la reflexión y orientación para la propia institución (Ayuntamiento de O Grove y EMGROBES) mientras que otros marcan las líneas a seguir por otro tipo de entidades

dependientes (A21, PIOMH y PEZ). En el caso de la A21 se convierte en unas líneas que deberían guiar las políticas municipales, pero son los municipios los encargados finales de la búsqueda de financiación y los responsables de la implementación y evaluación. En el PIOMH se establecen las áreas de actuación de las que será responsable tanto la Concejalía de Igualdad como otras áreas municipales. El PEZ presenta una orientación diferente, ya que establece un catálogo de actuaciones al que deberán acogerse las organizaciones que quieran solicitar su financiación. Solamente es en este documento en el que se detalla el plan financiero donde se establecen las partidas presupuestarias para cada una de los ejes en cada uno de los años de vigencia del plan.

La temporalidad se aborda de forma muy variopinta. En algunos casos solamente se hace referencia a la fecha de elaboración del estudio (DEG) o se establece un marco temporal sin que exista cronograma de actuación (A21, PIOMH y DPGEE). Solamente en uno de los documentos (PEZ) se cuenta con un cronograma por medio del cual se puede ir midiendo el nivel de cumplimiento.

Los instrumentos de seguimiento y evaluación que se establecen sirven del guía para la recogida de información durante la implementación y para la evaluación posterior (A21 y PIOHM) o como instrumento de valoración de programas a la hora de optar a financiación (PEZ).

En el momento de finalizar esta investigación se contaba con la evaluación del PIOMH y la del PEZ estaba en fase de elaboración¹⁰.

¹⁰ Según informa la gerente del GAC 5 se realizará presentación pública de la evaluación el próximo 15 de julio de 2014.

DOCUMENTO	AÑO / PERÍODO	ORIGEN	CONTENIDO	PARTICIPACIÓN	PROYECCIÓN
Agenda 21 (A21)	2003	Externo	<i>Estudio</i> <i>Diagnóstico</i> <i>Líneas de acción</i> <i>Seguimiento y evaluación</i>	<i>Personas expertas</i> <i>Representantes políticos</i> <i>Tejido empresarial</i> <i>Tejido asociativo</i> <i>Ciudadanía</i> <i>No se detalla participación por sexo</i>	<i>Evaluable</i> <i>(No evaluado)</i>
Diagnóstico Estratégico de O Grove (DEG)	2007	I interno	<i>Estudio</i> <i>Diagnóstico</i> <i>Líneas de acción</i>	<i>Tejido económico y social</i> <i>No se detalla participación por sexo</i>	Orientativo
Plan Estratégico Zona (PEZ)	2009 a 2014	Externo	<i>Estudio</i> <i>Diagnóstico</i> <i>Líneas de acción</i> <i>Cronograma</i> <i>Financiación</i> <i>Seguimiento y evaluación</i>	<i>Se detallan las entidades que forman parte del GAC y personas que las representan de forma nominal. Pero no es el total de las personas participantes en el estudio.</i> <i>No se detalla participación por sexo</i>	<i>Evaluable</i> <i>(En proceso)</i>
Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (PIOMH)	2009 a 2012	Externo	<i>Líneas de acción</i> <i>Seguimiento y evaluación</i>	<i>No se detalla</i>	<i>Evaluable</i> <i>(Evaluado)</i>
Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial (DPGEE)	2009 a 2015	I interno	<i>Estudio</i> <i>Diagnóstico</i> <i>Líneas de acción</i>	<i>Personas expertas</i> <i>Representantes políticos</i> <i>Tejido empresarial</i> <i>Tejido asociativo</i> <i>19% mujeres y 81% hombres</i>	Orientativo

Cuadro 8: Origen y estructura de los documentos administrativos Fuente: Elaboración propia.

5.1.2. Cohesión social

La cohesión social, lo que se puede entender como la calidad de vida de una comunidad, no debe interesar solamente a los poderes públicos, sino que es de vital importancia para las empresas que en ellas se instalan. De ellas obtienen la mayor parte de sus recursos humanos y la productividad de los mismos está directamente relacionada con sus condiciones de vida, el acceso a la educación, sanidad y bienestar social en general. En el caso del sector turístico es condición *sine qua non* para un servicio de calidad y sostenible. Aspectos como la hospitalidad es otro de los recursos a ofrecer y por ello la Unión Europea

anima a que se tenga en cuenta el bienestar de la comunidad residente en los destinos turísticos (CE, 2003).

Los documentos administrativos que se presentan pretenden ser un retrato de la sociedad grovense y a través ellos se han extraído una serie de datos e indicadores que nos permiten entresacar la percepción de la cohesión social, entendida esta como “la capacidad de una sociedad para asegurar el bienestar de todos sus miembros, minimizar las disparidades y evitar la polarización: una sociedad cohesionada es una comunidad de apoyo mutuo compuesta por individuos libres que persiguen estos objetivos comunes por medios democráticos” (Comité Europeo para la Cohesión Social, 2004, citado en Naciones Unidas, 2007, p. 15).

Se ha analizado en primer lugar la presencia en los documentos de los diferentes grupos sociales atendiendo a la edad. En varios de ellos se introducen datos sobre el envejecimiento o el índice juvenil y de infancia (A21, DEG y DPGEE) para explicar cómo en O Grove se mantiene la tendencia de los países occidentales. Existe un progresivo envejecimiento de la población, siendo año a año mayores los índices de envejecimiento y dependencia y menor el porcentaje de población infantil y el índice de dependencia juvenil, aunque si se comparan con los datos de su entorno, en O Grove son menos acusados. Esta tendencia es apuntada por el PEZ como un potencial de su población (PEZ, p.60).

En el DEG se indica que “probablemente aumente el peso de la población dependiente a soportar, causado en gran medida por el grado de envejecimiento y sin garantías de conseguir el reemplazo generacional preciso” (DEG, p.30).

Por su parte el DPGEE señala que “si tenemos en cuenta que O Grove tiene un índice de dependencia, tanto de mayores como de niños, relativamente alto en comparación con otras zonas, y que además es un municipio con una tasa de actividad femenina muy superior a la media de Galicia, el hecho de que no exista un centro asistencial de este tipo dificulta cada vez más el acceso de la mujer al mundo laboral e incrementa las cifras de paro femenino” (DPGEE, p. 68). En este sentido también se considera un freno la “falta de servicios de faciliten la conciliación de la vida familiar y laboral” (DPGEE, p.68).

Como se puede observar los datos que se ofrecen son el índice de envejecimiento y su evolución y comparativa con ámbitos territoriales. Sin embargo, no se ofrece información sobre los distintos tipos de envejecimiento que nos pueden ofrecer los datos cuantitativos o cualitativos en relación al nivel de estudios, salud, dependencia, economía, estructura familiar, vivienda, accesibilidad, red de apoyo, participación social, etc. Tampoco se ofrece información sobre los servicios con los que cuenta tanto a nivel municipal (servicio de ayuda a domicilio, etc.) o de organizaciones sociales. Tanto este tipo de información cuantitativa

como otra más cualitativa es la que se necesitaría para realizar el estudio de viabilidad que el DPGEE recoge entre las posibles líneas de acción (DPGEE, p. 127). Aunque no se refleja posteriormente en los programas estratégicos a desarrollar.

En relación a la población juvenil es el PEZ el que de forma gráfica muestra cómo en el caso del desempleo de las personas menores de 25 años se invierte la situación con respecto a las mayores de 25 años ya que la mayor proporción de desempleo está entre los varones.

Se trata por tanto de una información insuficiente para conocer a este grupo de población del que sería preciso tener datos sobre nivel de estudios, abandono escolar prematuro, vivienda, tipo de empleo, salud, economía, ocio y tiempo libre. Tampoco se conocen los servicios municipales existentes y su participación en ellos o en los que ofrecen entidades sociales (deportivos, culturales, etc.).

En el PEZ se incluye a la población infantil y joven como objetos de intervención, tratando de fomentar la profesión de marinero entre la juventud (PEZ, p.88) o como “transmisores directos de un sector pesquero moderno, sostenible e igualitario” en el caso de los niños y niñas de los profesionales del sector (PEZ, p.85).

Tampoco, en el caso de la población infantil, se cuenta con información suficiente como para descubrir sus dificultades y potencialidades. No se conoce el nivel de fracaso escolar, salud, unidad familiar (atención especial a las familias monoparentales), o los servicios públicos o privados que ofrecen servicios como los de atención en época estival, etc.

En cuanto a las migraciones la A21 ofrece datos de la emigración desde los años 1990 al 2000, de forma no desagregada por sexo, donde el primer destino es Canarias (A21, p. 38). En el DEG se entra en mayor detalle y se aprecia la evolución del saldo migratorio, apreciando años (2001-2003) en los que, al contrario de su entorno, O Grove ha sido un municipio emisor. En los últimos años está acogiendo inmigrantes que en su mayor parte (60,54%) proceden de otra comunidad autónoma o del extranjero (Latinoamérica), de los cuales casi 3/5 partes son mujeres. Otro de los flujos es el retorno de los emigrantes que los años 20 y 50 partieron hacia Sudamérica y sus descendientes, y entre los 50 y 60 hacia Europa occidental (DEG, p. 22).

El DEG señala como “la población inmigrante extranjera en O Grove presentan un 0% de personas analfabetas” (DEG, p. 387) y “está mejor formado en estudios básicos y superiores” que la población extranjera de Galicia, Pontevedra u O Salnés. No se ofrece información sobre la situación laboral y familiar de estas personas, ni los servicios que disponen de forma pública o privada.

La movilidad tanto interna como externa es una de las cuestiones que se abordan con mayor profundidad en los documentos (DEG y DPGEE) puesto que supone un grave

problema especialmente en la época estival para los sectores económicos y para “la ciudadanía tanto residente como visitante” (DEG, p. 194). La A21 señala que “las zonas peatonales están a cobrar fuerza en O Grove, destacando la existencia de cinco calles peatonales y un carril bici en la playa de A Lanzada y uno en ejecución en Ardía” (A21, p.41).

También es la A21 la que ofrece datos en relación a la movilidad dentro del término municipal, siendo un 30% los desplazamientos a pie (A21, p. 40), lo que indica la importancia de un buen planeamiento de la circulación de las y los peatones de todas las edades y condiciones. Uno de los *hándicaps* en la movilidad interna es la ausencia de “transporte colectivo que comunique los núcleos de población de O Grove” (DPGEE, p. 49).

No se recoge en este punto la gran presencia de la bicicleta como medio de transporte de forma tradicional.

El DEG apunta que “la mejora de la movilidad actual solamente es posible a partir de un contrato social que además de intereses económicos y políticos, apueste por la sostenibilidad, la seguridad y la accesibilidad universal” (DEG, p. 201).

Se introduce así otro de los aspectos que aborda el DEG, A21 y DPGEE: la accesibilidad. El DEG establece que “la accesibilidad permite que las personas con movilidad reducida o con problemas de interacción con el entorno puedan beneficiarse de las mismas oportunidades que el resto de los ciudadanos” (DEG, p.202). “El ayuntamiento de O Grove cuenta con un plan especial de actuación para la accesibilidad que aporta al municipio una doble utilidad: por un lado, soluciones concretas para la supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y en la comunicación, y por otro lado, marcar las directrices a servir de referencia para el desarrollo de futuras actuaciones y proyectos que se realicen desde el ayuntamiento” (DEG, p. 203). “Los principales problemas de accesibilidad son: calles estrechas, inexistentes o sin continuidad, desniveles, acceso a edificios públicos y falta de espacio, deficiencias en la circulación interior o sin adaptar, falta de vehículos públicos adaptados, etc.” (DEG, p. 204). El DPGEE señala problemas de accesibilidad en el centro de salud (DPGEE, p. 56), mientras que el DEG en la Casa de Cultura, institutos y escuela infantil (DEG, pp. 360-394). Desde la A21 se apunta que “las medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad física se están ampliando, llevándose a cabo la construcción de bordes rebajados y zonas de estacionamiento reservadas para minusválidos” (A21, p. 41).

Tal y como recoge el DEG la educación es un “motor de desarrollo humano, porque salva vidas, porque favorece el crecimiento económico y la distribución de la riqueza y porque permite a los ciudadanos participar en la vida pública y defender sus opiniones y derechos”

(DEG, p. 381). La A21 señala que “casi la mitad de la población no posee el graduado escolar y la proporción que completaron sus estudios de secundaria, formación profesional o superior es escasa” (A21, p. 37). Según el PEZ “casi el 30% de los estudiantes que no ha finalizado los estudios elementales, casi el mismo porcentaje que las personas que sí los han finalizado” (PEZ, p. 14). Esta observación del bajo nivel formativo es igualmente señalada en el DEG (pp. 382-390) y el DPGEE (pp. 17-19).

Los recursos públicos con mayor presencia en los estudios son los sanitarios, una de las *políticas hard* como apunta el DEG que deberán ser atendidas por los poderes públicos para incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía de O Grove (DEG, p. 328). En este ámbito se señalan las dificultades en la accesibilidad y la ausencia de algunos servicios como las urgencias pediátricas que son derivadas a Cambados (DPGEE, p. 56).

Los servicios de educación reglada también son abordados, describiendo su tipología, ubicación, alumnado y oferta formativa en la A21, DEG y DPGEE. En el DPGEE se señala que en “O Grove existe una oferta profesional variada de formación profesional pero no se imparte al no existir demanda suficiente” (DPGEE, p. 58).

No se ofrece información sobre los servicios educativos dirigidos a personas adultas.

También se señala la presencia del Taller de empleo de hostelería que según el DPGEE imparte “cursos de formación bastante ajustados a las demanda de las empresas de O Grove, si bien parece insuficiente” (DPGEE, p. 61). Al mismo tiempo se apunta “la posibilidad de realizar cursos de formación ocupacional en distintos centros homologados distribuidos por la comarca”, o “formación continua” (DPGEE, p. 61), aunque no se señala cuales están ubicados en O Grove y sus especialidades.

En el DPGEE a través de la consulta realizada a representantes empresariales técnicos y políticos se llega a la conclusión de que en parte la falta de formación en el personal es debido a la falta de centros de formación con una oferta adecuada a las necesidades de las empresas del municipio (DPGEE, p. 67).

Se ofrece también información sobre los recursos culturales como son las casas de cultura (en la que se ubica la biblioteca pública), escuela de música y Museo del mar y salazón. En el DEG se señala que “los equipamientos son escasos, ya que las dos Casas de cultura, siendo los principales servicios de oferta cultural del municipio, no satisfacen toda la demanda de actividades culturales que los colectivos asociativos y ciudadanos precisan y demandan” (DEG, p. 360). Por su parte en el DPGEE se recoge la demanda de un auditorio o palacio de congresos que “además de mejorar la calidad de vida de los habitantes (permite) una oferta cultural bien definida que pueda convertirse en un reclamo turístico que

ayude a desestacionalizar la demanda y permitir la oferta del turismo de congresos” (DPGEE, p. 66).

En cuanto a los servicios deportivos en el DEG y DPGEE se recogen las instalaciones deportivas de gestión pública -9 instalaciones-, las gestionadas por clubes deportivos -8 instalaciones- y las de titularidad privada -13 instalaciones de los complejos hoteleros dirigidas a sus clientes- (DPGEE, p. 62). Se traslada en estos documentos la demanda ciudadana de una piscina climatizada.

Se cuenta en el municipio con numerosos clubs de deportes de equipo tanto en tierra (fútbol, baloncesto...) como náuticos (piragüismo, remo...) destacándose la “sobresaliente proyección exterior del municipio por la relevancia del deporte de competición a través de los medios de comunicación, siendo un buen instrumento de presentación del municipio ante la opinión pública” (DEG, p. 378). No se hace mención a la gran competitividad existente entre los equipos locales de remo, Amegrove/Mecos o de fútbol Unión/Amanecer.

En todo el municipio se dispone de diferentes zonas de esparcimiento y zonas verdes, contabilizándose un total de 8 parques urbanos y 4 parques infantiles (DEG, p 367-368 y DPGEE, p. 63-64). No se señalan los parques para personas adultas.

Los grandes olvidados en los diferentes documentos administrativos son los servicios sociales comunitarios básicos¹¹, puerta de acceso al sistema de servicios sociales así como los servicios de empleo, juventud o el centro de información a la mujer. Estos son los servicios municipales que atienden las principales necesidades sociales de la población govense y en los estudios realizados no se han reflejado datos sobre su funcionamiento, programas que desenvuelven y las características de la población atendida, información vital para conocer de forma completa el nivel de cohesión social del municipio.

De forma anecdótica se recoge el Servicio de atención y prevención de drogodependencias y el Hogar de los pensionistas, aunque no se ofrece información sobre su funcionamiento y las características de la población atendida.

En relación a la vivienda el DPGEE señala que del 1991 al 2001 se ha registrado un crecimiento del 36,1% de las viviendas en O Grove, muy por encima del crecimiento de la provincia (DPGEE, p. 31) y es preciso destacar al mismo tiempo que “más de la mitad de las viviendas son segunda residencia o están desocupadas” (DPGEE, p. 32).

El DEG analiza también las viviendas familiares principales en relación al número de residentes (el 46,75% acogen entre tres y cuatro personas); el número de cuartos disponibles (el 40,53% tienen cinco cuartos); la superficie (la más habitual está entre 76 y 90

¹¹ Ley 13/2008 de Servicios sociales de Galicia. Art.10.1.

metros cuadrados); y propiedad (el 52,96% en propiedad por compra totalmente pagada y a un 10,42% pendiente de algún pago) (DEG. p. 120).

No se reflejan datos sobre el nivel de accesibilidad y adaptabilidad de las viviendas.

En cuanto a la seguridad en la A21 se traslada la percepción ciudadana siendo un 18,2% quienes consideran que la seguridad ciudadana es poco o nada adecuada (A21, p. 23). No se recogen datos oficiales sobre la tipología de delitos que se han producido en este municipio, mereciendo especial atención la violencia de género, y los niños y niñas como víctimas directas o indirectas.

A la hora de describir la situación económica del municipio se eligen indicadores sobre el nivel de renta a nivel familiar o personal pero no se complementa con otra que permita captar las situaciones de precariedad o pobreza: percepción de pensiones, prestaciones y subsidios, familias monoparentales, personas desempleadas no perceptoras de prestaciones, índice de pobreza, etc.

Los documentos analizados muestran una imagen de bienestar social y calidad de vida basada en la percepción subjetiva de las personas participantes en los estudios. En la A21 las personas expertas consideran “que no hay situaciones de precariedad económica y tan sólo se ha apuntado a los trabajadores de la construcción y los deportistas” (A21, p. 21), mientras que el 15,5% de la ciudadanía encuestada “considera que el nivel de vida de los vecinos es bastante y muy adecuada” (A21, p. 23) y en el DPGEE se apunta como una de las oportunidades del medio local el “elevado nivel de bienestar y calidad de vida de la población” (DPGEE, p. 71).

Para que exista cohesión social es necesaria también la participación ciudadana y así se entiende en el DEG-Retos de futuro que lo considera un “valor a conservar, que la ciudadanía debe apreciar y los responsables políticos cuidar” (DEG-Retos de futuro, p.5).

En O Grove se dispone de un Consejo Económico y Social, aunque según el DEG “la participación ciudadana es relativamente escasa, debido a una política de gestión de la participación limitada en muchos casos a simples mecanismos de información y comunicación, descartando el rol consultivo y de generación de debate social de los colectivos más dinámicos, que podrían aportar frutos de legitimación democrática en la toma de decisiones” (DEG, p. 320).

El DEG mide también la desafección política al constatar el descenso medio de participación por medio del voto en los procesos electorales a partir de 1987 y el paulatino incremento del porcentaje de votos blancos y nulos (DEG, p. 406).

Otro vehículo de participación ciudadana es a través de sus propias organizaciones, y nuevamente el DEG considera que el municipio meco “se caracteriza por una elevada participación de la ciudadanía en la dinámica del municipio, contando con un buen nivel de representación en el tejido asociativo de la sociedad civil, como principal eje enriquecedor de la vida social. Cuantitativamente O Grove cuenta con un óptimo número de colectivos y de número de asociados en ellos, encontrándose todo tipo de asociaciones vinculadas de una u otra forma a la dinamización de la vida económica, cultural, deportiva y social” (DEG, p. 370). “Sin embargo, la estructura organizativa de las entidades asociativas se muestra como débil y con una baja cooperación entre distintos colectivos, pudiendo considerarse la participación social no explotada en todo su potencial” (DEG p. 376).

Dada esta situación el DEG marca como uno de los retos el generar cultura de ciudadanía: confianza, diálogo y participación, ya que entiende que “la división parroquial del municipio en dos entidades territoriales, así como la configuración geográfica de A Toxa como una isla, y a su posterior ordenación urbanística como espacio residencial estival, las dota de unas características singulares entre ellas, fácilmente apreciables por los diferentes sentimientos de arraigo de sus habitantes. El ayuntamiento debe ser el principal impulsor de herramientas de comunicación entre las distintas sensibilidades territoriales, con el fin de generar espacios donde se fomente la participación de las distintas percepciones que componen el sentimiento de identidad grovense, consiguiendo evitar de esta forma los posibles obstáculos entre las distintas entidades singulares de población, que pueden ser un impedimento para el desarrollo colectivo del municipio” (DGE. Retos de futuro, pp. 5-6).

DOCUMENTO	GRUPOS SOCIALES	BIENESTAR	SERVICIOS	SITUACIÓN ECONÓMICA	PARTICIPACIÓN SOCIAL
Agenda 21		<i>Migraciones</i> <i>Educación</i>	<i>Centro de salud</i> <i>Unidad asistencial de drogodependencias</i> <i>Biblioteca y agencias de lectura municipales</i> <i>Centros de educación infantil, primaria y secundaria</i> <i>Infraestructuras deportivas</i>	<i>Renta familiar disponible</i>	
Diagnóstico Estratégico de O Grove		<i>Movilidad</i> <i>Accesibilidad</i> <i>Migraciones</i> <i>Vivienda</i> <i>Espacios de esparcimiento y de ocio</i> <i>Educación</i>	<i>Centro de salud</i> <i>Casas de cultura y Hogar del pensionista</i> <i>Instalaciones deportivas</i> <i>Centros de educación infantil, primaria y secundaria</i> <i>Escuela taller</i>	<i>Renta familiar disponible</i> <i>IRPF</i>	<i>Consejo Económico y Social</i> <i>Tejido asociativo</i>
Plan Estratégico Zona	<i>Personas mayores</i> <i>Niños y niñas</i> <i>Juventud</i>	<i>Migraciones</i> <i>Educación</i>		<i>Renta familiar disponible</i> <i>Valor añadido bruto</i> <i>Índice de productividad</i>	
Plan de Igualdad de Oportunidades	Niñas y niños				
Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial	<i>Personas mayores</i> <i>Niños</i>	<i>Migración</i> <i>Educación</i> <i>Vivienda</i> <i>Movilidad y accesibilidad</i>	<i>Centro de salud</i> <i>Centro de educación infantil, primaria y secundaria</i> <i>Escuela taller</i> <i>Escuela de música</i> <i>Infraestructuras de cultura, deportes y ocio</i>	<i>Renta familiar disponible</i> <i>IRPF</i>	
AUSENCIA DE DATOS	<i>Características de la población infantil, joven y mayor.</i> <i>Personas dependientes y con discapacidades.</i>	<i>Seguridad</i> <i>Abandono escolar prematuro y fracaso escolar.</i>	<i>Servicios sociales comunitarios.</i> <i>Agencia de desarrollo local.</i> <i>Atención al consumidor.</i> <i>Oficina de información juvenil.</i> <i>Centro de información a la mujer.</i> <i>Educación de personas adultas (estudios secundarios y profesionales).</i> <i>Centros de formación homologados</i>	<i>Pensiones, prestaciones y subsidios.</i> <i>Personas desempleadas sin prestaciones o subsidios.</i> <i>Índice de pobreza.</i>	

Cuadro 9: Análisis de la cohesión social.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.3. Perspectiva de género

Al igual que para analizar la cohesión social se hace necesario tener una sensibilidad especial que permita apreciar las cuestiones que afectan a colectivos específicos, a menudo con bajo o nulo poder de representación pública, en la perspectiva de género es preciso tener activadas las *gafas de género* para así apreciar las diferencias en la posición que mujeres y hombres ocupan en esta sociedad y así poder determinar si existe una igualdad de oportunidades real.

El primer aspecto que se analiza en cada uno de los documentos revisados es el lenguaje que se utiliza. En tres de ellos (A21, DEG y DPGEE) se aprecia un lenguaje claramente sexista que utiliza el genérico masculino que oculta la presencia femenina. En el PEZ y PIOMH el lenguaje es claramente inclusivo utilizando el femenino y el masculino o genéricos.

Una de las grandes limitaciones a la hora de poder observar las diferencias existentes en cuanto a género es la baja frecuencia de datos desagregados por género lo que contribuye a invisibilizar y normalizar (en base a estereotipos de género) situaciones de clara disparidad en las posiciones ocupadas por mujeres y hombres.

Para realizar este análisis se han revisado las tablas y gráficas, por ser la información más fácil de ver y analizar. Se puede apreciar en el Cuadro 9 el bajo porcentaje de datos desagregados e incluso en algunos casos se presentan en tablas diferentes lo que dificulta la comparación.

Solamente en el DEG se recoge el nivel de estudios de la población de O Grove con los datos desagregados por sexo. Esto permite apreciar que “las tasas de analfabetismo masculino y femenino son muy desiguales, no llegando a 1 varón de cada 100 los que no saben leer y escribir, y por el contrario, hay 3 mujeres de cada 100 en el municipio meco. Las tasas masculinas son inferiores a la media gallega (1%) y a la provincial y comarcal (0,9%), mientras que en el caso de las tasas femeninas la comarca registra valores (3,2%) superiores al total provincial (2,7%) y gallego (3%)” (DEG, pp. 386-387). También “se puede distinguir un mayor número de mujeres (51,8%) que de hombres (48,2%) sin estudios finalizados, y por lo tanto un menor número porcentual de mujeres (46,6%) con estudios primarios que de varones (53,4%). Esta dinámica se invierte en los estudios universitarios de tal forma que las mujeres diplomadas y licenciadas (55,9%) superan en 12 puntos porcentuales a los hombres (44,1%) con estudios universitarios.” (DEG, p.385).

Al abordar la situación laboral se observa cómo las tasas de actividad tanto femenina (55,7%) como masculina (70%) superan la gallega (40,3% femenina y 62,1% masculina) (PEZ, p.18). También se “destaca la elevada tasa de ocupación de las mujeres, más de 10

puntos por encima de la media gallega” (DPGEE, p. 22), aunque se apunta que “el elevado número de contrataciones realizadas es una muestra de la corta duración de los mismos” (DPGEE, p. 22). A la hora de describir el tipo de contratación y los sectores de actividad no se desagregan los datos por sexo, y así, aunque se constata la “elevada precariedad del empleo”, por ejemplo en el año 2008 el 87% de los contratos fueron temporales (DPGEE, p. 23), no se puede apreciar cómo afecta a mujeres y hombres este tipo de contratación.

Lo que sí se puede apreciar es la presencia en el municipio de sectores feminizados:

La actividad económica que, con mucha diferencia, más contrataciones realizó en 2008 es la hostelería, con un 55,6% de los contratos (de los que más del 64% fueron mujeres). Les siguen, con un 15,5% las actividades inmobiliarias y de servicios a empresas, con casi un 60% de contratación femenina, y la industria, con casi un 7% de los contratos, en los que de nuevo sobresale el empleo femenino, que representa más del 77% de los contratos del sector. En 2008 sólo se contrataron más hombres que mujeres en los sectores de la agricultura y ganadería, la pesca y la construcción, si bien el nivel de contratación en estas actividades fue reducido (DPGEE, p. 93).

Si se observan los datos de desempleo femenino se puede hacer una doble lectura. El DEG explica que “el porcentaje de población parada femenina respecto al total es de un 57%. Además del peso, otro indicador que muestra la evolución positiva del paro femenino es su reducción a lo largo del periodo comprendido entre los años 1991 y 2001. En los últimos 10 años en el municipio de O Grove se ha reducido en un 35,31% las mujeres desempleadas” (DEG, p. 257). Pero si se comparan los datos de desempleo femenino y masculino se observa que “la población parada femenina es 11,1 puntos porcentuales superiores a la población parada masculina. Aunque la situación mejora a través de la reducción masiva del paro, con especial incidencia en el paro femenino, aún existe una situación (año 2001) donde las tasas de paro femenino casi duplican las masculinas” (DEG, p. 263).

Se añade a continuación en el DEG que “es previsible que la población femenina en situación de paro laboral siga una evolución a la baja, lo cual pasará por la capacidad de la administración en la regulación de la calidad del empleo y por tanto en la contratación de trabajadoras. Estos son aspectos que podrán tener especial incidencia en la, cada vez mayor, integración de la mujer al mercado laboral” (DEG, p. 263).

No se ofrecen datos desagregados sobre el trabajo autónomo o la titulación de las empresas que permitan apreciar la presencia de las mujeres como emprendedoras y los sectores en los que desarrollan este tipo de actividad.

Tampoco se aborda la presencia femenina en oficios tradicionales como la agricultura, marisqueo o la reparación o armado de redes. Solamente en el PEZ se apunta que dentro del sector pesquero extractivo “destacan oficios como el de rederas/os, vendedoras de

pescado, o las carpinterías de rivera que tienen un peso específico en la economía de la ría”, destacando que “el empleo en estos sectores se integra por trabajadores/as que desenvuelven una actividad muy especializada con unas necesidades formativas que no siempre son bien cubiertas y que dificulta la entrada de nuevos trabajadores” (PEZ, p. 108).

En ninguno de los documentos se trata uno de los oficios artesanales más singulares y característicos de O Grove, las *collareiras*.

En cuanto a la participación social no se cuenta con ningún tipo de dato desagregado por sexo ni se aborda la cuestión de la participación en entidades sociales o su representación en juntas directivas. Tampoco se hace mención a la participación deportiva, tanto en las escuelas deportivas como en los equipos de competición.

En lo que respecta a la participación política, no se ofrece información sobre la presencia femenina en los diferentes partidos políticos ni su participación en el gobierno municipal.

En el PIOMH señala que “en O Grove hay que hacer una mención especial al papel del tejido asociativo, especialmente de las asociaciones de mujeres y de los agentes sociales que están trabajando por la consecución del principio de igualdad de oportunidades, desenvolviendo sus actividades en espacios concretos, donde no siempre la administración local puede llegar, y por lo que es preciso intensificar la coordinación y la colaboración entre el tejido asociativo más dinámico con los distintos departamentos municipales involucrados en el fomento de la igualdad de oportunidades” (PIOMH, p. 18). De ahí que una de las líneas de actuación del PIOHM haya sido el empoderamiento en la vida política y socioeconómica, con actuaciones orientadas por ejemplo al “fomento de la paridad en la representación femenina de los órganos directivos de las asociaciones” (PIOMH, p. 18).

DOCUMENTO	LENGUAJE	DATOS DESAGREGADOS	PARTICIPACIÓN EDUCATIVA	PARTICIPACIÓN LABORAL	PARTICIPACION SOCIAL
Agenda 21	<i>Sexista</i>	28,5%		<i>Desempleo por edad</i>	
Diagnóstico Estratégico de O Grove	<i>Sexista</i>	13%	<i>Analfabetismo</i> <i>Nivel de estudios</i>	<i>Tasa actividad</i> <i>Población inactiva</i> <i>Tasa de ocupación</i> <i>Tasa de paro</i>	
Plan Estratégico Zona	<i>Inclusivo</i>	45,8%		<i>Tasa de actividad</i> <i>Tasa de paro</i> <i>Desempleo por edad</i>	
Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres	<i>Inclusivo</i>			<i>Área de actuación: Empoderamiento en la vida política y socioeconómica</i>	
Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial	<i>Sexista</i>	15%		<i>Tasa de actividad</i> <i>Tasa de ocupación</i> <i>Tasa de desempleo</i>	
AUSENCIA DE DATOS			<i>Tipo de estudio</i>	<i>Tipo de contratación</i> <i>Empresarias</i> <i>Trabajadoras autónomas</i>	<i>Representación en entidades sociales</i> <i>Representación política</i>

Cuadro 10: Análisis de la perspectiva de género.

Fuente: Elaboración propia.

5.1.4. Desarrollo sostenible y Responsabilidad social empresarial

En este apartado se analizan los datos referentes al tejido empresarial, prestando una atención especial al sector turístico, así como al patrimonio medioambiental y cultural y al funcionamiento de las instituciones. Estos son parte de los indicadores que están relacionados con el desarrollo sostenible, que se sumarían a los ya abordados en los puntos anteriores, cohesión social y equidad de género, para alcanzar una visión más amplia.

Para el PEZ “O Grove es el referente turístico del territorio¹², por lo que el sector servicios predomina en la generación de empleo. A pesar de este desarrollo turístico, la pesca sigue teniendo gran relevancia en la economía local con un 12% de la población ocupada en el mar” (PEZ, p. 38).

¹² Área de la Ría de Arousa.

Según el DPGEE la “estructura empresarial es desigual y en la que conviven conceptos bien distintos: medianas empresas (grandes para el municipio) que se convierten en tractoras de la actividad económica, especialmente vinculadas a los productos del mar y al mundo turístico en forma de grandes hoteles. Micropymes y autoempleados que suponen el perfil típico de las empresas grovenses y que se desenvuelven en sectores vinculados al turismo, al comercio y al mar pero, en este caso, en el ámbito extractivo (acuicultura, pesca de bajura, marisqueo, etc.). La propensión a emprender, muy superior a la media, se une sin embargo a su escasa propensión al crecimiento y al despegue de los negocios que inician” (DPGEE, pp. 78-79):

“La ventaja que puede suponer una red empresarial conformada por autónomos es la adaptación a las demandas del mercado con una mayor flexibilidad, adaptación inmediata a las condiciones del entorno y a la introducción de una competencia que potencie el sector. Pero por otro lado, estos efectos positivos se pueden volver en inestabilidad laboral, carencias en la formación por motivos de esa inestabilidad o a la posibilidad de establecer prácticas de competencia a la baja debido a la asimetría de información” (DEG, p. 64).

Por su parte la A21 destaca la “pequeña dimensión de las empresas de la zona, con un marcado carácter familiar y una escasa profesionalización tanto en el apartado de gestión como en el ámbito operativo” (A21, p. 33), y advierte que “los niveles de educación de la comarca son indicadores de un bajo nivel de capacitación del capital humano y, por ello, una debilidad de la comarca” (A21, p. 37):

“Esa profesionalización sólo se podrá desarrollar si empieza por el propio empresario o directivo, ya que su arranque requiere inevitablemente de su convencimiento e impulso y apoyo efectivo en la gestión” (DPGEE, p. 119).

Nuevamente desde el DPGEE se considera “indispensable buscar alternativas realistas (en cooperación con los centros formativos gallegos) para captar e integrar jóvenes profesionales preparados en las empresas de O Grove, así como desarrollar la necesaria formación continua en los empleados actuales. En esta cuestión destaca por sus necesidades la actividad hotelera y de restauración” (DPGEE, p. 119).

Desde el PEZ “la diversidad debe ser afrontada bajo criterios de calidad y sostenibilidad ambiental, por lo que se incorpora al programa una acción específica de adquisición de capacidades y conocimiento de buenas prácticas, que permita la formación formal o informal de las personas que desenvolverán los proyectos” (PEZ, p. 86).

“El turismo es uno de los pilares de la economía de la zona”, se establece en la A21, “si bien se observa la estacionalidad del mismo como una desventaja, la tendencia es a la diversificación de la oferta turística hacia productos alternativos al tradicional “sol y playa” (A21, p. 34). En el DEG se ofrecen datos sobre la estimación de establecimientos abiertos,

donde más del 80% lo están de junio a septiembre y el 47,6% en el mes de abril. Aunque se pueda apreciar una temporada alta entre abril y octubre, los meses en los que están abiertos todos los establecimientos son julio y agosto (DEG, p. 154).

Para el PEZ “la estacionalidad en los usos de los servicios turísticos representan un condicionante con consecuencias para el crecimiento económico. La estacionalidad tiene efectos negativos de carácter económico, social y ambiental. En los primeros la baja rentabilidad de las inversiones o la disminución de la calidad, en los segundo la temporalidad del empleo y en los últimos el deterioro ecológico y paisajístico por sobrecarga” (PEZ, p. 101).

Dada esta situación el DPGEE establece que “un objetivo colectivo debe ser el de ampliar la estación en la medida de lo posible y lograr actividades de estacionalidad inversa” (DPGEE, p. 80). En la A21 se recoge también que “uno de los aspectos fundamentales para atraer visitantes es la oferta de actividades complementarias, tales como el patrimonio histórico cultural, las rutas, actividades deportivas, actividades de ocio-activo, de tal manera que facilite la desestacionalización de la demanda. En este municipio destacan las actividades náuticas, que se ve por la existencia de clubs representativos de vela, piragüismo o remo, las actividades subacuáticas o el proyecto para la Estación Náutica Rías Baixas, son algunas de las iniciativas que muestran el dinamismo en este sector” (A21, p. 36).

La necesidad empresarial de desestacionalizar el sector corre parejo a lo que el DEG percibe como “nuevas demandas turísticas”: “se produce un auge de tendencias turísticas que hasta hace bien poco eran consideradas minoritarias, como el turismo activo, el turismo náutico, el turismo termal, etc. Además, ha cambiado el concepto de descanso y de vacaciones, enriqueciéndose con las inquietudes de las personas por conocer los lugares que visitan, por su historia, su gastronomía y sus costumbres” (DEG, p.170).

O Grove se encuentra en un medio natural privilegiado, donde casi las tres cuartas partes de su superficie se encuentran protegidas desde el punto de vista medioambiental (DPGEE, p. 10). Desde el DEG se advierte que “no se debe olvidar la importancia del Complejo Intermareal Umia-O Grove como un espacio a proteger y revalorizar turísticamente de una forma responsable y sostenible” (DPGEE, p. 169), puesto que a veces más que ser visto como una bendición puede ser sentido como una maldición al estar O Grove “muy afectado por la Ley de Costas y por la Ley de ordenación del territorio y del litoral de Galicia” (DPGEE, p. 12).

Por ejemplo, en el DEG se aborda la cuestión del estacionamiento en la zona costera. Se señala que “la gran mayoría de las playas no disponen de aparcamientos específicos, por lo que en la temporada alta del turismo, los automóviles son estacionados en zonas no aptas,

provocando en muchos casos una degradación ambiental considerable. Sin embargo, esta falta de servicios ha sido motivada en muchas situaciones, por la aplicación de las normativas de la Dirección General de Costas que imposibilitan la realización de obras en ciertas zonas del litoral" (DEG, p. 210).

Similares dificultades se encuentran para la ubicación de un futuro polígono industrial o una depuradora (DPGEE, p. 52-53). Se entiende, sin embargo, que "el suelo protegido limita el uso para muchas actividades pero ha logrado que O Grove sea un auténtico paraíso que puede y debe hacer valer su carácter diferencial. Contar con un espacio tan importante en términos absolutos como relativos es todo un tesoro, una bendición que ciudadanos y empresas deben poner en valor" (DPGEE, p. 72).

Desde el DEG se considera que "los propios empresarios del sector son los principales promotores del desarrollo sostenible, siendo sus preocupaciones la aplicación de un ordenamiento urbanístico racional y la conservación del entorno natural, ya que directamente forma parte de los productos turísticos que el sector oferta en el destino turístico grovense y de las Rías Baixas" (DEG, p. 315).

Pero no es solamente su medio natural una de sus mayores riquezas, en el DEG se hace referencia al "capital intangible de la ciudadanía meca. La ciudadanía de O Grove es rica en su intangible de pueblo, el valor de pertenencia produce un sentimiento que tiene un valor incalculable en comparación con otros municipios que carecen de este sentimiento. Es importante poner en valor el capital intangible que refleja la historia del municipio meco, los valores de su ciudadanía, sus sectores productivos tradicionales, su riqueza cultural, etc., ya que estos componen una serie de activos que otros municipios carecen" (DEG, p. 456).

Nos encontramos al mismo tiempo con unos sectores económicos que producen un gran impacto en el medioambiente que, en opinión de las personas expertas consultadas para la A21, serían "las conserveras, la construcción y turismo incontrolado y el resto de las industrias" (A21, p. 20). Así lo constata nuevamente el DEG al explicar que "los sectores económicos que predominan en O Grove son el pesquero y el turístico, siendo sus actividades las que producen las principales incidencias sobre los vectores ambientales, siendo a su vez dos sectores que precisan de una buena calidad de agua para un desarrollo sostenible" (DEG, p. 312).

En el DEG se explica también que "en las últimas décadas el entorno natural del municipio se ha visto ciertamente alterado por los numerosos impactos ambientales que han repercutido negativamente en los ecosistemas grovenses (incremento y exceso de edificación y urbanización, plantaciones forestales de crecimiento rápido, incendios, etc.), motivado por una falta de planificación causante de los impactos sobre la economía, la

sociedad, y el medio ambiente, y que no tuvieron una respuesta adecuada a través de un diseño de iniciativas encaminadas a minimizar los excesos de producción, consumo y explotación de recursos naturales, ni de la reducción y eliminación de vertidos y emisiones de agentes contaminantes" (DEG, p. 294).

Existe un elevado consumo de agua por el aumento de la población en verano y las necesidades de los cocederos, depuradoras y conserveras, y aunque la calidad del agua se considera óptima para el baño, "en los análisis de las aguas marinas se presentan problemas de contaminación por vertidos directamente al mar, que deben ser solucionados a través de la nueva EDAR que se encuentra en proyecto para la parroquia de San Martiño, lo que podría eliminar todos los desagües legales e ilegales; así como ciertos riesgos importantes de mareas rojas por el crecimiento excesivo de dinoflagelados, siendo relevante el control ambiental de los fondos de los polígonos de cultivo acuícola" (DEG, p. 308). Este es un ejemplo de cómo los impactos negativos de la actividad económica o la planificación municipal puede suponer un gran freno al desarrollo económico y a la calidad de vida.

Así el DEG se entiende que "el turismo es mucho más que las actividades económicas turísticas que conforman el sector propiamente dicho. El turismo es uno de los pilares económicos que fomenta y potencia el desarrollo de otros sectores y actividades que pueden ser complementarios directa o indirectamente a la oferta turística" (DEG, p. 178).

El PEZ por su parte orienta su actuación de cara a "establecer una línea específica en la que se fomente el desarrollo del turismo marinero de cara al aprovechamiento de todas las posibilidades turísticas relacionadas con el sector del mar y la propia cultura y tradición marinera que ofrece el territorio, potenciándose así un producto diferenciado de otras zonas de la geografía gallega" (PEZ, p. 99).

Sin embargo, la necesidad de acometer cambios de tendencia desde el tejido empresarial choca con la principal debilidad de las empresas de O Grove según casi el 90% de las personas consultadas para la elaboración del DPGEE: la falta de cooperación entre ellas. Se explica que "la falta de cooperación dificulta que las empresas acometan proyectos de cierta envergadura, ya que como hemos visto el tejido empresarial de O Grove está formado por empresas de muy reducida dimensión y autónomos. Si bien existe un elevado grado de asociacionismo¹³ éste no se traduce en la puesta en marcha de iniciativas conjuntas. Las empresas van por libre y suelen ver a las otras empresas más como competidoras que como posibles socios" (DPGEE, p. 82).

¹³ Se cuenta con tres asociaciones en el ámbito turístico: Centro de Iniciativas Turísticas (CIT), Asociación de Hostelería de O Grove y EMGROBES.

Existe, no obstante, alguna experiencia de “buena práctica de colaboración y cooperación entre empresas competidoras que ha sido el germen de la eliminación de la estacionalidad de su actividad” en referencia a la Asociación de barcos de paseo (DEG, p. 168).

Otro de los frenos que se señala en el DPGEE es la escasa cultura empresarial: “Un elevado porcentaje de las empresas de la zona son actividades económicas llevadas a cabo por autónomos o pequeñas empresas familiares, que en muchos casos funcionan sólo 2 ó 3 meses al año, con el objetivo de obtener un sueldo” (DPGEE, p. 83).

Al mismo tiempo desde el DPGEE se observan dificultades a nivel institucional y se recoge la percepción del empresariado en relación a “la falta de cooperación entre los municipios de la comarca, ya que si bien existe una Mancomunidad de municipios de O Salnés, en la práctica la cooperación y colaboración a la hora de prestar servicios conjuntos es prácticamente inexistente y el ámbito de actuación de este ente supramunicipal se limita a temas relacionados con el turismo y su promoción” (DPGEE, p. 65). El PEZ, por su parte, observa como fortaleza “la existencia de entes suprazonales (mancomunidades) encargadas de planificar y promocionar a los municipios a través del diseño de productos turísticos para hacer el destino más atractivo y competitivo, bajo los principios de calidad y sostenibilidad” (PEZ, p. 60).

A nivel municipal el DPGEE aprecia “falta de liderazgo político, quizá propio de la atomización del reparto del voto en el ayuntamiento, atomización que parece ser característica de otros ámbitos como el del asociacionismo tanto vecinal como empresarial” (DPGEE, p. 70). El DEG entiende que “los conflictos abiertos entre los actores económicos requieren la mediación del ayuntamiento en la búsqueda de soluciones estables que optimicen los intereses de las partes enfrentadas” (DEG-Retos de futuro, p. 6).

En el PEZ se apunta así que “la actitud de los agentes socioeconómicos pasa por ser, quizás, el factor determinante, dado que el éxito de las acciones a desenvolver va a depender de la implicación conjunta de trabajadores/as, empresas e instituciones. Llevar adelante un proyecto de estas características supone un esfuerzo y un beneficio colectivo” (PEZ, p. 76).

DOCUMENTO	ESTRUCTURA ECONÓMICA Y RSE	CAPITAL HUMANO Y RSE	CAPITAL MEDIOAMBIENTAL PATRIMONIO Y RSE	CAPACIDAD INSTITUCIONAL Y RSE
Agenda 21	<i>Empresa familiar</i> <i>Estacionalidad</i> <i>Impacto medioambiental</i>	<i>Escasa profesionalización</i>	<i>Patrimonio natural</i> <i>Patrimonio arquitectónico y etonográfico</i> <i>Impacto medioambiental</i>	
Diagnóstico Estratégico de O Grove	<i>Estacionalidad</i> <i>Interdependencia entre sectores</i> <i>Competencia empresarial</i> <i>Colaboración empresarial</i> <i>Impacto medioambiental</i>	<i>Falta de formación</i>	<i>Importante patrimonio natural</i> <i>Ciudadanía Meca</i> <i>Impacto medioambiental</i>	<i>Cooperación intermunicipal</i> <i>Liderazgo político</i>
Plan Estratégico Zona	<i>Necesidad de diversificación</i> <i>Interdependencia entre sectores</i>	<i>Falta de formación</i>	<i>Patrimonio natural</i> <i>Impacto medioambiental</i>	<i>Cooperación intermunicipal</i>
Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres				
Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial	<i>Falta de profesionalización</i> <i>Fuerte competitividad empresarial</i> <i>Interdependencia entre sectores</i> <i>Necesidad de cooperación para la formación continua</i>	<i>Falta de formación</i>	<i>Patrimonio natural</i> <i>Impacto medioambiental</i>	<i>Falta de liderazgo político</i> <i>Cooperación intermunicipal</i>

Cuadro 11: Análisis del desarrollo sostenible y responsabilidad social empresarial.
Fuente: Elaboración propia

En todos los documentos administrativos analizados se presentan una serie de propuestas de actuación que pretenden guiar la actuación de las administraciones públicas, de las entidades sociales y de las empresas, de forma individual o asociada.

En cuatro de los cinco documentos (A21, DEG, PIOMH y PEZ) se introducen líneas orientadas hacia la cohesión social, y en tres de ellos (A21, PEZ y PIOMH) se cuenta con actuaciones tendentes a mejorar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. En relación al sector turístico, en cuatro de los cinco (A21, DEG, PEZ y DPGEE) se proponen actuaciones de cara a la promoción del sector turístico, haciendo referencia a términos como ‘turismo sostenible’, ‘diversificación’, etc.

PROPUESTAS DE FUTURO				
Agenda 21	Diagnóstico Estratégico de O Grove Retos de futuro	Plan Estratégico Zona	Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres	Diagnóstico y Plan de Futuro de O Grove económico y empresarial
<p>1. Gestión municipal y de la mancomunidad.</p> <p>2. Gestión del agua</p> <p>3. Gestión de residuos</p> <p>4. Calidad del aire</p> <p>5. Energía</p> <p>6. Espacios naturales y biodiversidad</p> <p>7. Turismo sostenible</p> <p>8. Industria y desarrollo económico</p> <p>9. Información, educación y participación ciudadana</p> <p>10. Desarrollo urbanístico y territorial</p> <p>11. Desarrollo y cohesión social</p> <p>12. Movilidad sostenible</p>	<p>1. Cohesión e inclusión social</p> <p>2. Integración territorial</p> <p>3. Defensa del tejido productivo local</p> <ul style="list-style-type: none"> • Co-definir un concepto de turismo a desarrollar en el territorio • Recuperar posiciones en lo referente al turismo <p>4. Apuesta por la calidad del espacio público</p>	<p>Ejes sectoriales:</p> <p>1. Fortalecimiento de la competitividad del sector pesquero, mejora comercial</p> <p>2. Promoción económica: creación de empleo y oportunidades económicas a través de la diversificación</p> <p>3. Mejora del entorno natural y la calidad ambiental</p> <p>4. Promoción de la cohesión social</p> <p>Ejes transversales:</p> <p>1. Fomento de la sociedad de la información y las nuevas tecnologías</p> <p>2. Fomento de la igualdad de oportunidades</p> <p>3. Fomento de la cooperación y la participación</p>	<p>1. Coeducación en igualdad</p> <p>2. Empoderamiento en la vida política y socioeconómica</p> <p>3. Promoción de la igualdad en el mercado laboral y en la formación para el empleo</p> <p>4. Conciliación de los tiempos personales y sociales</p> <p>5. Hábitos de vida saludable</p> <p>6. Abordaje integral de la violencia de género</p>	<p>1. Infraestructura para la actividad económica y empresarial</p> <p>2. Programa de desarrollo de una oferta turística diferenciada y de calidad</p> <p>3. Programa de apoyo a las industrias de productos del mar</p> <p>4. Programa de desarrollo del nautismo en O Grove</p> <p>5. Programa de dinamización comercial</p> <p>6. Programa de profesionalización de las empresas de O Grove</p> <p>7. Programa de fomento de la cooperación</p>

Cuadro 12: Propuestas de futuro.

Fuente: Elaboración propia.

5.2. Las voces de sus protagonistas

A través de las entrevistas y grupos de discusión realizados se ha pretendido crear un espacio de diálogo y reflexión en el que cada una de las personas, como representante de un sector de la población en relación directa con el sector de la hostelería transmitiese

desde su subjetividad la percepción que tiene en relación a las cuestiones planteadas. Lo que se pretende así es alcanzar una visión lo más objetiva posible gracias a la unión de una gran diversidad de subjetividades.

En cada una de las entrevistas y grupos de discusión se han planteado idénticas cuestiones, pero en cada una de las experiencias se han abordado los subtemas que la conversación iba poniendo al descubierto. Sin embargo, al realizar el análisis de los datos se ha observado cómo se iban repitiendo diferentes subtemas que se señalan en el Cuadro 12.

CUESTIONES PROPUESTAS	SUBTEMAS ABORDADOS	TEMAS EXTRAÍDOS
<i>El sector turístico como medio de vida en O Grove. La estacionalidad laboral. Precariedad laboral.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>El sector del mar y el turístico</i> • <i>Alternancia laboral femenina</i> • <i>Los y las pioneras de la hostelería</i> • <i>El relevo generacional</i> • <i>Las segundas generaciones</i> • <i>Cambio de la tendencia de consumo turístico</i> • <i>Adaptación – Las NTICs</i> • <i>La innovación</i> • <i>La estacionalidad de la demanda y de la oferta</i> • <i>Cooperación empresarial</i> 	<i>La estacionalidad del sector turístico en O Grove</i>
<i>La mujer trabajadora en hostelería. Repercusiones a nivel personal y familiar.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cooperación institucional</i> • <i>La atención al cliente</i> • <i>La diversificación</i> • <i>Los recursos y patrimonio de O Grove</i> • <i>Precariedad e inestabilidad laboral</i> • <i>Vulnerabilidad social</i> • <i>Profesionalización del sector en gestión y producción</i> • <i>Oferta formativa y el acceso</i> • <i>Las dificultades laborales en hostelería</i> 	<i>La precariedad laboral en un sector feminizado</i>
<i>La RSE en el sector turístico de O Grove. Buenas prácticas de RSE en la gestión de recursos humanos.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Buenas prácticas en RSE percibidas</i> • <i>Buenas prácticas en RSE realizadas</i> • <i>Propuestas posibles en RSE</i> • <i>La rentabilización empresarial de la RSE</i> 	<i>Prácticas actuales y propuestas de actuación en RSE</i>
<i>Promoción del trabajo femenino en hostelería desde la RSE.</i>		

Cuadro 12. Temas y subtemas extraídos en entrevistas y grupos de discusión.

Fuente: Elaboración propia.

A la hora de presentar los datos extraídos se utilizarán citas textuales especificando qué tipo de perfil pertenece. Se utilizarán las siglas de 'TRA' cuando correspondan a las trabajadoras estacionales de la hostelería, 'TE' para personal técnico, 'PO' cuando provengan de representantes políticos y 'EM' del sector empresarial.

5.2.1. La estacionalidad del Sector Turístico en O Grove

"El turismo es uno de los principales motores que mueve a este municipio, junto al mar y la pesca" (EM), así lo entienden todas las personas entrevistadas.

"El sector turístico nace de la gente que se viene a dar tratamiento termales a A Toxa y no podían pagarse la estancia en el Gran Hotel de La Toja. Las casas de O Grove se abrieron para acoger a estas personas y poco a poco se fueron transformando en pensiones, hostales, hoteles..." (EM).

La primera generación, las pioneras y pioneros, aprovecharon la rentabilidad de pequeños negocios en hostelería, en la pesca o en la emigración para crear y ampliar una empresa sin ningún tipo de conocimiento en el sector, pero lograron sacarlos adelante y aprender un oficio a base de práctica y observación:

"Mi madre cuenta que a mi abuela, que empezó con una casa de comidas, no sabían cómo hacer ciertas cosas y les enseñaron los propios clientes (calentar previamente la copa para el brandy), grandes señores que se alojaban con todo su séquito en el Gran Hotel de La Toja" (EM).

"La escuela de hostelería de O Grove ha sido el Gran Hotel de la Toja" (TE).

"Yo no sabía nada, era bordadora antes. Después pusimos cafetería y una discoteca. En ese tiempo que la discoteca funcionaba se invirtió aquí. Antes se ganaba dinero con cualquier tipo de negocio. Hicimos un hotel de 40 habitaciones (inaugurado en 1988) y el 1999 ampliamos el hotel. En el 2002 fue la última remodelación grande. Ni yo ni mi marido heredamos ningún patrimonio. Y todos te van a decir lo mismo" (EM).

En la actualidad gran parte de estos negocios han pasado, o lo están haciendo, a las segundas generaciones, aunque también se han dado situaciones de falta de relevo generacional y existen casos en los que su mantenimiento se ve peligrar:

"El 95% de los negocios se mantienen. Las segundas generaciones ya se van formando en el sector" (EM).

"Falla el relevo generacional, en estos 3 ó 4 años casas muy importantes, de amplia tradición, no han encontrado ese relevo" (PO).

Se trata de negocios familiares, así que la contratación se realiza en el ámbito familiar o el entorno vecinal en su mayor parte, pero a los puestos de gerencia se accede fundamentalmente por vía familiar, por lo que el encontrar el relevo no siempre es posible, puesto que no siempre las segundas generaciones apuestan por este tipo de profesión:

“Yo no tengo relevo generacional. Mis hijos han tirado por otro lado. Y yo tengo 63 años, así que no me queda mucho” (EM).

“La gente que viene de familia hostelera, que vivieron este trabajo como dos meses de trabajo constante, con sus padres estresados, se han alejado de esto, no quieren esta vida” (EM).

Se aprecia así un cambio de tendencia entre primeras y segundas generaciones hoteleras. Los que levantaron un negocio de la nada, sin patrimonio inicial ni formación, a base de sacrificio:

“Montaron un negocio de la nada con la actitud de querer mejorar, no se les puede reprochar nada. Trabajaron para ayudar a sus padres, crearon un futuro para ellos y sus hijos y ahora aún están ahí. Fueron los que levantaron el país. Pero ahora nos toca a nosotros, parece de vértigo... Ése es mi reto, no pedirle más a mis padres de lo que ya me dieron” (EM).

Y las nuevas generaciones que buscan otro estilo de vida, que le permita tener otra calidad de vida y poder conciliar vida laboral y familiar:

“Empezando por mi abuela era un matriarcado total, eran las mujeres las que se dedicaban al restaurante. Yo siempre recuerdo a mi madre trabajadora. Nos dio a luz en casa y rápidamente a trabajar. Mi abuela contrataba niñeras y todas las mujeres de casa a trabajar. Yo ahora aprovecho cada momento para estar con mis hijos en la playa, quitar muchas fotos y no me quiero perder nada. Ya dormiré en septiembre. Es duro, porque la temporada es muy intensa. Si la temporada de alargase podríamos hablar de turnos, y vivir un poco mejor” (EM).

Existe también disparidad de pareceres en relación a una evolución positiva de las nuevas generaciones.

“Hay algunos establecimientos en los que hay y otros en los que no hay relevo generacional. Aunque si tengo que elegir puede que me quede con los padres a nivel de trato. Hay casos en los que sí se heredó la tradición familiar y se está innovando y me consta que hay un buen trato” (PO).

“Veo relevo generacional e incluso me esperaría una mejora, pero estoy apreciando que en algunos de los cambios en esta segunda generación se empeora la situación” (EM).

Las segundas generaciones entrevistadas en esta investigación han accedido a estudios superiores en hostelería y reconocen la importancia de que esta sea una profesión vocacional:

“Antes se decía que ‘el que no vale para nada monta un bar’, ya estoy hasta las narices de eso. Yo estudié en el Centro Superior de Hostelería y ahí descubrí lo que me gustaba. Fui un poco engañada por mi madre, porque era ella la que quería ver la escuela. Cuando entré en la escuela aluciné, ver las posibilidades de este sector. Ya

lo sabía porque lo había visto con mi madre, mi abuela, pero al verlo desde personas profesionales" (EM).

"Creo que es una asignatura pendiente lo de la profesionalización, tratar que la gente sea cada vez más profesional, que a esto hay que tenerle un respeto de la ostia. Cualquiera vale para decir 'quiero dedicarme a esto', pero después hay que currárselo, hay que aprender, mejorar. Y sobre todo, esto tiene que ser el reino de la amabilidad. Tienes que generar confianza y esto va con la profesionalidad. Cuando es tu oficio, con cariño, como profesional, va saliendo solo" (EM).

Quienes han optado por profesionalizarse en este sector, vengan de familia hostelera o no su única alternativa que conseguir un medio de vida digno es regentar el negocio familiar o crear el suyo propio. Pero cuando no pueden o no se planten esta opción la única salida es la emigración nacional o internacional, produciéndose así una *huida del talento* en el sector. En todos los casos comentados en las entrevistas eran hombres los que han optado por promocionar laboralmente en el extranjero.

"Yo tengo un hijo que desde hace 6 años está en Tenerife, acabo de ser abuelo y me gustaría tenerlos aquí. Es cocinero, y trabajaba fundamentalmente en La Toja, pero los inviernos son muy largos y se tuvo que ir fuera. Eso sucede, y no voy a decir que sea inevitable y que debamos conformarnos, pero bueno... es algo que no se soluciona en dos días" (PO).

"Los profesionales además de ser más caros no van a renunciar a la posibilidad de trabajar todo el año por hacerlo aquí unos cuantos meses. Habiendo muchos y muy buenos profesionales aquí no estar ejerciendo aquí. La gente que se queda es por tener el primer empleo. A medida que evolucionan esto se le hace pequeño. Y la vida personal evoluciona y se necesita otra estabilidad" (EM).

"Yo quería estudiar hostelería. Mi hermano sí que hizo cocina, es jefe de cocina en Cabo Verde y está que te mueres..." (TRA).

Existe unanimidad entre las personas consultadas en apuntar que el gran problema del sector es su estacionalidad:

"Antes las temporadas duraban más, de junio a octubre. Ahora hasta 15 de julio estamos los de siempre que somos más polivalentes que nunca y tiras de los extras de fin de semana que son los de todo el año" (EM).

"Un *hándicap* que hay es la estacionalidad que todavía es muy acusada. Nuestra temporada, porque tenemos algún evento muy consolidado, como es la Fiesta del Marisco, tiene una estacionalidad un poco mayor que otros municipios limítrofes" (PO).

"Antes se trabajaban períodos de 8 meses, y ahora para que podamos contratarlas 3 meses tenemos que hacer esfuerzos" (EM).

En algunos casos se percibe una añoranza por los tiempos pasados.

“Tuvimos un piso ocupado con una única familia portuguesa durante 3 días en navidad. Eso se acabó” (EM).

“Ojalá vuelvan a venir esos tiempos en los que había tanto movimiento de gente y dinero” (EM).

A esto se une la falta de expectativas sobre posibilidades reales de cambio de tendencia.

“Lo intenta todo el mundo (desestacionalizar) pero no hay alternativa. Si la economía va mal cómo va a venir la gente para llenar los hoteles que hay” (EM).

Aunque no todo el empresariado añora este tipo de turismo de masas, sino que hay quien considera que es un turismo que no permite la sostenibilidad del sector.

“El turismo es un arma de doble filo porque son como termitas, a donde va, si se explota en poco tiempo y se concentra toda la energía en el turismo para extraer el máximo beneficio en dos meses queda un pueblo destrozado, pierde las esencias, que en el fondo es lo que atrae al público” (EM).

Ante esta acusada estacionalidad algunos establecimientos optan por cerrar sus puertas parte del año:

“Lo que puede ocurrir es que para ciertos pequeños negocios no es posible económicamente mantenerse abiertos todo el año. En restauración se está intentando mantener el negocio abierto más tiempo. Algunos lo consiguen y otros tienen que cerrar” (EM).

“Se está viendo negocios de hostelería que no se han planteado abrir el hotel es Semana Santa porque los gastos no le permitían tener beneficio” (TEC).

Práctica no siempre valorada positivamente:

“Hay que estar. Media orilla mar está cerrado, y qué pasa... yo también ganaría más si tuviese la puerta cerrada pero... estamos dando una imagen, de que nos hemos forrado en verano y ya no queremos más. Yo propondría que no cerrasen todos a la vez. Abren sólo para facturar. La imagen que dan es...” (EM).

“Hay ocasiones en que es muy estacional, porque le cubre el ingreso del resto del año, o porque tienen una segunda actividad. Entonces lo que quieren es maximizar beneficios y lo que quieren es que el trabajador/a le cueste lo menos posible. Sí que hay otros negocios que se preocupan por el trabajador/a. Que esté a gusto y que haya continuidad y eso considero que repercute en la calidad del servicio y en la imagen del sector” (TE).

Existen así diferentes estilos a la hora de realizar la contabilidad de la empresa y analizar los beneficios. En unos se realiza casi día a día y otros se la plantean de forma anual.

“He ideado un ratio. Según gane pago más o menos sueldo” (EM).

“Hay meses que dan para cubrir y ya es un triunfo. Pero no puedes ver el beneficio mes a mes, tienes que mirarla en conjunto, en 6 meses. Y como ves que vas cubriendo... eso es una felicidad, y ya está, así seguimos” (EM).

Otros han entrado en una guerra de precios.

“Yo en los grupos nunca he entrado en esa guerra pero en los individuales sí que he tenido que bajar, y mucho. Porque la competencia es la que te lo marca. Hoy te mentes en Internet y ya lo tienes todo ahí” (EM).

Y las propias agencias lo están propiciando:

“Se está observando que las agencias nos solicitan paridad de precios. Sin embargo ahora están siendo ellos los que rompen esta paridad (rebajando precio respecto a nuestra venta directa), fomentan que se haga la reserva por medio de ellos y no nuestra” (EM).

Ante esta situación, desde la Asociación de Hostelería de O Grove se intenta que sus empresas asociadas pongan en marcha estrategias para captar y mantener clientela de forma directa.

“Promover que la hostelería no dependa tanto de estos portales, sino que se genere venta directa y a partir de ahí hacer un plan de fidelización. Aprovechar la visita intentando ofrecer descuentos en la próxima visita (propia o entorno) si hace la reserva directa. En las agencias las comisiones pueden ser de 15% o 20% o incluso 25%, así que el descuento se pasaría al cliente (10% o 15%)” (EM).

Pero el gran problema en el bajo uso de las NTICs entre las empresas asociadas, las primeras generaciones, “personas mayores que no podemos pedir que se pongan al carro de la tecnología, pero sí a las segundas”, ya que “quien no tiene web no vende, quien no tiene motor de reserva propio está perdiendo” (EM).

Son frecuentes también las referencias a las malas prácticas de servicio al cliente:

Chiste popular:

Cliente: *¿Este marisco será de confianza?*

Camarero/a: *¡Por supuesto! Lleva dos meses en el congelador, es como de la familia.*

“Chipirón hay muy poco, y es muy caro. Y si lo pones te va a valer el doble del de la Patagonia que es el que se está vendiendo. Y a veces no lo especificas en la carta porque no quieras hacerle la puñeta al de al lado. Está en todas las cartas pero no lo hay” (EM).

“La mentalidad de engaño con el producto sí que está algo arraigada y está feo. (Explica un caso de cambio de precio a una persona que se apreciaba que no era de O Grove). *Pensaba que era de fuera... ¿Entonces tú no cambias los precios no verano?*. Pan para hoy y hambre para mañana. Así nos va” (EM).

“Sé honesto, tú vende lo que quieras, pero di lo que es, no vendas una mariscada como marisco de la ría cuando solamente un producto es de la ría. Lo que hacemos es pervertir nuestro producto y nuestra cocina. Tú quieras hacer una singularización de tu producto pero con estas prácticas estandarizas los sabores. Sobre todo hay que ser honestos y luego hábiles como vendedores” (EM).

“Es cierto que hubo una época en la que la hostelería se dedicaba a engañar al cliente en cuestiones como son el marisco... y hoy por hoy sigue habiendo cierto

engaño... así que de nada sirve que busquemos profesionalidad en nuestros trabajadores si nosotros no somos profesionales"(EM).

También el ámbito de la calidad es un objetivo tanto para la Mancomunidad de O Salnés como para la Asociación de Hostelería de O Grove:

"Por ejemplo cuando se tuvo que implantar la calidad tuve que ir puerta por puerta. Sin embargo, ahora hay una parte importante que les está ayudando en esta crisis. Tienen que ir viéndolo ellos mismos" (TE).

"Antes la Q de Calidad era un tanto inaccesible por el precio, ahora hay subvenciones desde la Xunta, por lo que vamos a intentar animar y concienciar al socio de la importancia de entrar en este sistema. Lo que hay que tratar es de que no sea un vuelco total sino de adaptar la certificación a tu establecimiento" (EM).

Ante esta exigencia por la innovación hay quien considera que el esfuerzo que se está pidiendo es enorme para algunas de las empresas:

"Me dan mucha pena los hoteleros de O Grove. Hubo una época que había casa de pupilos: se alquilaba la casa y la familia se instalaba en el desván, y se daba la comida. Luego hoteles familiares... Ahora O Grove está lleno de hoteles así que no puede competir con un Louxo, con un Gran Hotel de La Toja, que regala las habitaciones al coste. Esa gente lo está pasando mal. Y te piden que te innoves, pero eso es una inversión tremenda. Gente con una edad, que sus hijos pasan del tema, en los que no hay relevo generacional, autónomos con una jubilación de "merda" y con una hipoteca... Me dan mucha pena, amigos de mis padres... que están perdidos... Esa gente me da mucha pena, y creo que habría que echarles un cable, con una idea... ayudarles a adaptarse a los cambios. Me encantaría ayudarles. Lo que han movido, que han sacado una familia adelante. A esta gente hay que ayudarla porque se lo merecen" (EM).

"Las grandes cadenas no lo necesitan, pero los pequeños establecimientos, empresas familiares... a las que le estamos pidiendo que innoven pero cómo, tenemos que ayudarles" (TE).

Entre el empresariado de segunda generación hay experiencias que apuestan por un negocio abierto todo el año, con fórmulas de trabajo innovadoras y de éxito:

"Teníamos claro que queríamos ser una oferta diferente hace 11 años, complementando lo que es la oferta estrella de O Grove. Sin pretensiones, con mucho cariño y humildad" (EM).

"Yo tenía garantizado en tres meses todo el año, pero yo no quiero un restaurante para trabajar tres meses, con todo lo que implica: mantener un equipo sólido que asuma la filosofía del restaurante, que esté integrado, comprometido. ¿Cómo le explicas que solamente lo necesitas tres meses? Quieres un buen profesional a buen precio... No, tú tienes que arriesgar algo" (EM).

Pero además de estos esfuerzos individuales en innovar, adaptarse a las nuevas exigencias, mejorar en calidad, etc., existe una visión compartida sobre la necesidad de diversificar la oferta turística, pero para ello es preciso el esfuerzo conjunto y cooperativo,

tanto por parte de las empresas como de la administración. Sin embargo, se hace referencia en repetidas ocasiones a la gran dificultad que esto supone.

“Hay gente muy rompedora pero van por libre, no están en la asociación, yo creo que están quemados, no sé... pienso yo... Les va bien por libre; entonces ¿para qué van a entrar?... yo también lo veo coherente... Pero si queremos crear destino tenemos que juntarnos. Como destino tendríamos que hacer muchas más cosas” (EM).

“Aquí lo que se está haciendo es a nivel particular, a nivel ayuntamiento o asociación no se hace nada. Los negocios han mejorado, se ha invertido, se han modernizado, pero todo a nivel privado” (EM).

“El *hándicap* aquí es que no hay un plan de dinamización turística en condiciones. No tenemos un plan de marketing en el que participen tanto asociaciones como instituciones. Para vender el destino tienen que participar tanto la concejalía como otras entidades. Sabemos a dónde queremos llegar pero no tenemos una estrategia ni unas actividades a realizar” (EM).

“No hay una idea general, se va a empujones. No se cuenta con la gente del sector, con los políticos, por supuesto, ni con los que saben un poquito, de los que saben ordenar esto. Si se tuviese un objetivo claro y se dejases ciertas historias creo que tendríamos una guía. Está claro que siendo consciente de los pequeños cambios que se vayan dando, de lo que es Galicia respecto al turismo, lo que es O Grove referente al turismo. Por ahora aún andamos a bandazos. Lo primero que precisamos es sentido común y después hablar mucho, reunirse e ir hacia la realidad del turismo. Pero faltan valientes” (EM).

“Aquí hay un factor determinante y es que aquí conversaciones las que quieras, y hablamos muy bien, opinamos muy bien... pero si proponemos quedar para hacer una tormenta de ideas aquí no aparece ni el *tato*. Porque ya lo hemos intentado... El aforo completo de la asociación va a ser cuando haya una subvención de algo, tristemente es así...” (EM).

Esta percepción de falta de unión entre el tejido empresarial se repite entre diferentes personas entrevistadas, aunque también saben que se están dando pasos de cara a la fusión y el entendimiento entre las tres asociaciones empresariales que existen en este momento.

“En la comarca la situación de O Grove es atípica. En O Salnés hay más establecimientos hoteleros que en todo Lugo y Ourense, es un monstruo. Por eso trabajamos con intermediarios, que son las asociaciones de hostelería, consorcios,... Pero en O Grove hay tres asociaciones con establecimientos muy diferentes: empresas familiares y grandes cadenas hoteleras... Hay establecimientos que hacen demandas explícitas de formación que se intenta gestionar y al final queda en nada. Siempre pasa lo mismo, hay mucha demanda pero luego hay poca unión. Cuando están todos juntos parece que ven la necesidad, pero luego se van a su casa y se olvidan de todo. Hay más unión, sí que es verdad... creo que vamos en la línea correcta. Creo que las asociaciones quieren llegar a la fusión y considero que es lo correcto” (TE).

“Hay tres asociaciones con competencias en hostelería que queremos fusionarnos. Por ahí tenemos que empezar. Va un poco lento por temas burocráticos. Pero la intención es esa. Y que todos los asociados vean la ventaja. Todavía somos independientes pero hay muchas actividades que realizamos de forma conjunta o con colaboraciones. La buena relación ya existe y hace que esto vaya adelante” (EM).

En cuanto a la administración pública existe también una baja valoración, produciéndose sensaciones de desánimo y baja confianza.

“Los políticos dejan mucho que deseiar, están en sus guerras intestinas” (TE).

“Hay tantas cosas que se quedan en el tintero. Muchos planes que luego no hay seguimiento y se queda en nada. Yo ya no me apunto a nada, estoy desencantada, porque te crean unas expectativas del ‘copón’ para nada. Y si sabes lo que costó eso...” (EM).

“Creo que las administraciones locales son empresas que igualmente necesita una buena gestión. Hay documentos muy buenos que no se ha utilizado. No hay buena gestión, porque no hay cultura de la gestión y de la eficiencia. Cuando algo no sale del trabajo y del auto convencimiento va a ser algo muy bonito, va a ser un titular y se va a quedar ahí” (TE).

Pero al mismo tiempo se reconoce la importancia de su posición.

“El político lo que tiene que hacer es juntar a la gente y escuchar. A partir de ahí generar ideas. La iniciativa privada es fundamental, y tiene que acercar su granito de arena tanto en la asociación como en su casa. Todos tenemos la misma importancia en este proceso pero la administración tiene las herramientas para juntarnos. Que nos junten, que nos escuchen y hagan caso, no pido más” (EM).

Por su parte la administración local considera que:

“Al ayuntamiento lo que le compete es la promoción permanente del destino. La competencia es mucho más acusada. Se abren otros lugares... las compañía aéreas inventan destinos turísticos. Hoy en día es sencillo moverse y todo eso compite. Lo primero es dar un servicio de calidad a todos los niveles y luego promocionarte para que la gente venga. Estando en contacto con los sectores profesionales, Asociación de Hostelería. Tenemos esa dificultad, la estacionalidad contribuye a romper ese círculo. Hay que seguir peleando, hay que hacer actividades nuevas, hay que estar generando continuamente motivos para que la gente venga aquí. ¿Cómo?, ¿cuáles?, ¿de qué tipo? Hay que estudiarlos... Eventos gastronómicos, de otro tipo... Fiesta Pirata que parece que va a arrancar... pero que necesita un recorrido. Tenemos los dos meses y se ha establecido la Fiesta del Marisco en octubre, ahora ésta en junio, el tema es ir ensanchando. Y ese es nuestro cometido” (PO).

“La Fiesta Pirata la canaliza Emgrobos. Últimamente se ha generado otra conciencia, porque lo habitual era que llegasen aquí y nos decían haced esto, y aquí nos dejaban el paquete. Y la administración tampoco es una agencia de actos culturales. No se puede estar generando eventos... El mundo de la hostelería tiene mucha importancia y se le ha aportado muchos recursos, y otros sectores como el conservero con igual o mayor presencia nunca ha realizado ningún tipo de petición ni se le han aportado

recursos. No digo que sea malo, pero ahora es de las pocas ocasiones que aún estando ahí, la administración, ya son ellos los que llevan la gestión, son los que están al frente. Yo entiendo que es lo que tiene que ser. Ellos tienen que generar sus recursos y sus estrategias. Este ejemplo es como un punto de inflexión. A mí me generan sensaciones positivas, hasta hace poco habían sido muy pasivos, ‘cerraban la puerta y esperaban otra vez a que llegue el mes de junio, como tienen que venir... luego ya nos aprovecharemos de ellos’. Ahora ya no funciona por esos parámetros, sino que hay que buscarlos y hay que ofrecerles calidad” (PO).

La Mancomunidad de O Salnes, como entidad comarcal con competencias en turismo, también recibe valoraciones más o menos positivas:

“La Mancomunidad de O Salnés sé que se están moviendo bastante, están generando contactos fuera. Pero ahí también faltan nexos, no sé como lo hacen. Puede que se reúnan con el Gran Hotel, el Louxo, pero los pequeños aquí también pintamos mucho. Si tú sabes que vas a abrir destino fuera esto es tan importante para un gran hotel como para la taberna de Pepe de la esquina, tendrás que interesarte por la traducción de las cartas e incluso ayudar en la traducción, porque si no puede ser que la Taberna de Pepe genere un mal destino” (EM).

“La Mancomunidad de O Salnés está tirando por el tema del Turismo aunque los ayuntamientos no están poniendo un solo euro” (TE).

Por su parte, la Mancomunidad de O Salnés se plantea como objetivo la internacionalización de O Grove de forma conjunta con su comarca:

“Desde el año pasado el turismo dio un vuelco, con la crisis hubo una caída del turismo nacional, así que estamos intentando abrirnos a otros mercados internacional (Rusia, Alemania, México). Tenemos muchos recursos que no se están disfrutando por desconocimiento. Cuando salimos se vende España, Galicia, O Salnés y por supuesto O Grove” (TE).

Cuando se aborda el tema de las alternativas de diversificación del sector turístico son muchas y variadas las alternativas que se presentan, ya que todas las personas entrevistadas coinciden en el gran potencial que esta tierra ofrece y puede ofrecer.

“O Grove tiene un tremendo potencial que habría que vender como un sitio en el que todo es posible” (EM).

En el Cuadro 13 se ofrece una catalogación de la oferta turística actual y posible.

TIPO DE TURISMO	ACTIVIDAD / RECURSO
Turismo medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Zona protegida Ons – O Grove • Complejo intermareal Umia - O Grove • Programa Píos • Paisaje • Miradores • Monte Siradella • Playas de todo tipo: grandes arenales, calas, playa nudista, playas caninas,... • Islotes – visitas en piragua • Acuario
Turismo marinero	<ul style="list-style-type: none"> • Marisqueo • Redeiras • Programa Pescanatur (colaboración con restaurantes para cocinado posterior) • La puja en la lonja • Las bateas • Rutas en barco
Turismo gastronómico	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta gastronómica de calidad: producto, profesionalidad y servicio • Fiesta del Marisco • Jornadas de exaltación del centollo • Jornadas gastronómicas Acercando (pesca del cerco) • La huerta de O Grove: recuperar los sabores de la tierra • Etnología: bodegas de O Salnés
Turismo termal y de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Balneario de La Toja • Spas • Tranquilidad: volver a la bicicleta • Promoción de agua más que sol
Turismo cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Asentamiento romano • Museo del Salazón • La identidad Meca • <i>Collarejas</i>: museo de artesanía, exposición y venta. • Desembarco Pirata • Calles dedicadas al arte • Eventos culturales (locales hostelería, asociaciones culturales,...) • El Carnaval de O Grove
Turismo deportivo	<ul style="list-style-type: none"> • Rutas en bici • Deportes náuticos

Cuadro 13: Oferta turística.
Fuente: Elaboración propia.

Son frecuentes los comentarios en relación a la “vuelta a los orígenes”, a “las esencias del pueblo”, “a las raíces”, a “hacer las cosas con cariño”, y por la calidad de vida.

“El turismo empieza por adaptar los pueblos a las gentes que viven en ellos, luego acondicionarlos a la gente que viene de fuera, y que tenga recorrido. No significa hacer un paseo que recorra todo el pueblo, sino descubrir las esencias de un pueblo marinero con paisaje, naturaleza, gastronomía,... y vender la potencialidad que tiene, que es más fácil de lo que parece” (EM).

Se considera que esta oferta debe orientarse a todos los públicos, aunque de forma prioritaria sería preciso captar a un tipo específico.

“Buscamos un turismo diferente por ejemplo del que va a Mallorca, ese no nos interesa, nos interesa el turismo que le gusta la naturaleza, la tranquilidad, la gastronomía... Para ese turismo esto es el paraíso. Tuvimos turoperadores alemanes y se quedaron encantados viendo el carril bici por toda la costa, el Monte Siradella... eso es lo que les gusta. Además en O Grove tenemos oferta para todos los bolsillos” (TE).

“Hay un público que se mueve para esto, por el paisaje, la gastronomía, la cocina está ahora de moda. Quien se mueve hace rutas por todo el mundo y se alejan de las masificaciones de gente” (EM).

“El turismo de fuerza es el sol y playa pero van surgiendo otras necesidades. Ha cambiado el perfil, ya no se viene un mes sino una semana, fin de semana, y que quieras más cosas. Ahora hay una proporción del 70% - 30% y hay que tener recursos para mantenerlo e incrementarlo” (TE).

“Necesitamos al turista ‘cultureta’ con dinero para gastar en bienestar. Personas con prioridades de vida diferentes, que invierten en bienestar, esas son las personas que tenemos que captar” (EM).

5.2.2. La precariedad laboral en un sector feminizado

“Las mujeres han trabajado mucho en la Historia de O Grove, en el marisqueo, la fábrica, en hostelería...”(EM). Esta es una apreciación que se repite entre todas las personas entrevistadas:

“La mujer de O Grove se ha incorporado muy pronto al mercado laboral. Es una mujer muy trabajadora, luchadora. Además de la hostelería hacen trabajo por horas, cuidado de casas, lo compatibilizan con todo” (TE).

“Las mujeres más trabajadoras que he conocido son las de O Grove (casa, familiar, paya...). Al regularse la actividad de *la seca*¹⁴ se ha limitado, pero haciendo collares, jabones, llevando una casa... las mujeres siempre han alternado diferentes actividades” (PO).

El valor del trabajo en la mujer de O Grove es algo que se manifiesta muy a menudo con una alta dosis de orgullo.

¹⁴ Marisqueo a pie.

“Las mujeres de mi generación somos las mejores. Somos duras las de mi generación” (EM).

Sin embargo, en algunos casos no se valora de igual forma el afán de la mujer actual por aprovechar los momentos de gran actividad económica.

“A mí no me vale que estén en otra actividad y quieran trabajar también conmigo. Porque tienen un problema en otro lugar y la baja la tengo que pagar yo. Es que me parece mal que trabajen aquí y trabajen también en otro sitio. Ah claro, después están muertas. Porque tenían casas todo el año y no pueden dejarlas, y claro luego no pueden rendir lo mismo” (EM).

La gran demanda de mano de obra femenina en fábricas y hostelería permitía casi un trabajo continuado.

“Hace años había posibilidad de alternar actividad en el sector conservero y turismo. Había estacionalidad, pero se había asentado y era una forma de trabajo en la que se alternaban periodo de empleo y desempleo con prestaciones. Estas mujeres estaban siempre cubiertas” (TE).

Por parte de cierto sector del empresariado no existe una valoración positiva de esta alternancia entre sueldo y prestaciones.

“Hemos abusado mucho de las ayudas sociales y ahora no hay dinero. Porque todo era ayudas. Trabajo tres meses y ya me voy al paro. Y se ha despilfarrado” (EM).

“Si quieren trabajar unos meses para tener derecho al paro directamente no las contrato” (EM).

En cuanto a la aportación del trabajo femenino y masculino a la economía doméstica se hace referencia a los años 80 o 90 donde la contribución masculina por su trabajo en el mar, en la emigración, etc., se dedicaba a la construcción de la casa, etc. y la femenina, pluriempleada en trabajos no regularizados, se destinaba al gasto familiar. Sin embargo, no se aprecia esa misma solvencia con la actividad laboral de las mujeres en fábricas, hostelería o marisqueo ya en la actualidad:

“Desde el principio de la actividad de la hostelería en la zona, a estas mujeres nunca le ha sido posible vivir de ella, siempre ha sido un complemento a la economía familiar. Está el cabeza de familia con un sueldo estable y el trabajo de la mujer era un complemento para un mayor bienestar de la familia. El marisqueo, con una gran presencia femenina, que ahora ya es profesional, tampoco permite el sustento familiar, sino que complementa la economía familiar. Si no hay otra economía familiar más estable las pasan ‘putas’” (PO).

Se aprecia, sin embargo, una preferencia por el trabajo en las fábricas y hubo momentos de dificultad para encontrar la mano de obra necesaria en hostelería. Las empresas absorbían toda la mano de obra y de ahí que se haya creado cierto mito en relación a la negativa de la población a trabajar fuera de ‘la isla’.

“Antes, cuando las conserveras trabajaban más, me veía negra para encontrar personal. Tengo llorado de impotencia por no encontrar a nadie para trabajar en la cocina” (EM).

“Antes nadie quería trabajar en hostelería porque teníamos fama de ‘negreros’ y se prefería trabajar en las conserveras que tenían sus horas. Supongo que ahí tenemos mucho que aprender, porque salvo el tiempo de mayor ocupación, hay momentos que no tenemos que estar todos en todo, es cuestión de organización. Si no puedes dar días libres los pagas... El hostelero ahí sí que tiene que cambiar y pensar más en el bienestar de sus empleados, más que nada para fidelizarlos y que vuelvan la próxima temporada. Antes era mucho peor” (EM).

“Es un sector al que se recurre si no hay otra opción. Especialmente la gente joven trata de escaparle. Porque el tema de horarios, la regulación es un tanto ‘singular’. La administración, conservas, comercios... son opciones más buscadas. La hostelería es más esclava” (PO).

Pero los cambios en ambos sectores han roto esta dinámica y ahora son mayores los períodos de desempleo que de ocupación. Las mujeres entrevistadas apuntan que hace aproximadamente cuatro años que la tendencia ha cambiado totalmente. Explican que siempre ha habido temporadas en la hostelería y campañas en la industria, pero eran más amplias, se podía enlazar un trabajo con otro y no llegaban a agotar las prestaciones.

“Con el cierre de líneas de producción por parte de la industria conservera, para llevarlas a otras zonas, se ha reducido mucho la mano de obra femenina. Se suma al mismo tiempo la bajada de actividad en el sector turístico” (TE).

La falta de oportunidades laborales está provocando que muchas de las trabajadoras del sector se encuentren en una situación totalmente nueva para ellas, pasando de una actividad frenética a una alta precariedad e inestabilidad laboral.

“El año pasado el hotel cerró un mes para ponernos a todos fijos discontinuos porque las cosas no iban bien. Este año va mejor y tuvieron que estar en paro una semana. Yo en el mes pasado (Semana Santa) he trabajado ocho días. Me avisan por Whatsapp, pero si tardas más de dos horas en responder avisan a la siguiente. Hoy es martes y me acabo de enterar que trabajo el viernes y domingo, en otras semanas me entero el jueves” (TRA).

“Ahora estoy iniciando un contrato de media jornada pero posiblemente sólo voy a trabajar viernes, sábado y domingo. No sé qué horario voy a tener, eso es lo fuerte. Se dedican a bodas y me garantizan seis meses de contrato” (TRA).

“Yo estoy alternando con la ayuda familiar. Antes de que cierran el ejercicio vas a la Oficina de empleo y hacen el cómputo de lo que me corresponde. Cuando trabajo mucho ya no voy. Llevo tres años con este sistema” (TRA).

De la alta precariedad e inestabilidad laboral se pasa a la precariedad económica y a entrar en situaciones de vulnerabilidad social.

“La crisis y el bajón de actividad ha cambiado totalmente la situación. Los contratos ya no son lo suficientemente grandes como para poder tener un ingreso y generar

derecho a prestaciones. Desde hace dos años más o menos se nota un goteo de esas mujeres que agotan sus prestaciones y no tienen la oportunidad de conseguir contratos de tres meses. Desde el mundo laboral, cuando pasas al desempleo accedes directamente a las prestaciones , cuando esto se agota pasas al sistema de los servicios sociales, pero en ese, a diferencia del anterior sistema, se tiene en cuenta la situación familiar, personal, social y económica y puede ocurrir que sí tengo o no tengo derecho. Ellas perciben que están muy mal, pero al ampliar a otros miembros no se aprecia tanta gravedad. Y esto ya les limita el acceso a este tipo de prestaciones. Esta situación es nueva para ellas, porque siempre han tenido ingresos propios dentro de su familia. Siempre subsistieron de su trabajo y de sus derechos laborales. Esto produce un desánimo y un bajón de expectativas respecto a su vida” (TE).

“No es fácil sobrevivir trabajando dos meses al año. A mí se me escapan otras alternativas. En este momento es que además de precario, y que ya no hay trabajo. Desde aquí lo que hacemos es atender necesidades básicas, y lo estamos haciendo mucho a través de Servicios Sociales. El momento es terrorífico. Ojalá tuviese esa bola que me dijese qué hay que hacer” (PO).

Y así se encuentran sin empleo, sin prestaciones y sin posibilidad de ningún tipo de ayuda social. Solamente cuando incide alguna otra dificultad (rupturas familiares, enfermedades, etc.) adquieren derecho a las prestaciones asistenciales, aunque la situación de deterioro es tal que la intervención se hace muy difícil.

“Llegan tan agotadas a los SS.SS. Y una vez que entran en esta situación, con la falta de recursos económicos se descubren cuestiones que estaban de forma interna... que toda esta situación se va complicando y hasta que se deciden a dar el paso de venir a SS.SS. ya la situación está muy deteriorada. Ya te planteas si esto tiene solución. Ya no es posible el parcheo. En un primer momento se necesitaba la escucha activa, el compartir, el desahogo... pero ahora ya se necesitan otras cosas. Además parece que te cargan con su responsabilidad, siendo ellos quienes tienen que afrontar la situación. No es el primer año que le pasa, ya se va arrastrando. ‘Tengo todo agotado y necesito trabajar, dicen” (TE).

Situación especialmente difícil es la de las mujeres mayores de 45/50 años.

“Agotar trabajo, agotar prestaciones, no tener formación... y ojalá me equivoque pero hay mujeres de 50 años más o menos que no se van a incorporar al mundo laboral. El subsidio de más 55 años con más de 15 años cotizados, a partir de ahora ya no sé si van a poder acceder con estas contrataciones tan cortas. Va a haber una franja de edad que se va a quedar descolgada. Son edades en las que es muy difícil engancharse al mercado laboral nuevamente. De esa super actividad frenética de las mujeres, (casa, hijos, abuelos, fábrica...), a partir de los 50 años se produce un cambio total, los hijos ya no la necesitan, los padres fallecen, la situación de pareja puede tener sus crisis... y si falla el trabajo... La vida tambalea, porque nunca has vivido algo así. La mujer a nivel personal empieza a decaer anímicamente, salud (cuadros depresivos, somatizaciones,...) y empiezas a dudar de ti misma. Y al mismo tiempo es muy buena edad, en la que están plenas... Las ves en la calle y las

ves bien, pero rascas un poco y te das cuenta de la realidad que están viviendo. Ves como las puertas se le van cerrando y algo ajeno a ellas" (TE).

"La situación de las mujeres de 45-55 años veo su situación en relación a la jubilación muy difícil, porque las condiciones para acceder a la prestación contributiva se están endureciendo. Y si hay ciertos ingresos familiares tampoco van a poder acceder a la no contributiva" (PO).

"A esto se suma la dificultad de reinsertarse en otro tipo de actividad, ya que aunque cuentan con una gran experiencia en conserveras y turismo siempre ha sido en puestos de muy baja cualificación y carecen de formación, su transferencia a otros sectores se hace muy difícil. Por encima tienen edades de más de 45 años, con lo cual es muy complicado" (TE).

"El objetivo de los talleres de empleo es insertar al mayor número de personas, y en hostelería es complicado insertar a una persona mayor de 50-55 años. De ahí que se opte por la entrada de otro tipo de perfil. La gente a partir de 45-50 años tiene una situación muy grave. Tienen responsabilidades familiares, obligaciones económicas... es la peor época. Lo que pasa es que todos los sectores están tocados y cuando deciden contratar van a primar a personas menores de 45 años. Aunque no está establecido se sabe que a partir de esta edad es difícil la contratación en este sector" (TE).

"Yo no me considero una persona mayor, tenemos disponibilidad... pero ayer me encontré con una chica de cerca de 60 años (está de muy buen ver), se quedó en paro hace dos años, trabajaba en un comercio y me decía con lágrimas en los ojos que no podría creer que se le pudiese acabar su vida laboral. Le dan la vida sus hijas... y te ves impotente. Y ahora sí que me lo estoy planteando y me da miedo" (TRA).

Esta situación de desvalimiento también es percibida por alguna de las empresas entrevistadas, las cuales sostienen que tienen una obligación moral con sus trabajadoras cuando llegan a estas edades y deciden seguir manteniéndolas en plantilla.

A la hora de la contratación son varias las personas empresarias que manifiestan no prestarle demasiada importancia a la profesionalidad y así lo perciben otras personas entrevistadas cuando afirman:

"La mayoría de las empresas hoteleras son empresas familiares, y que siguen regentadas por personas que han tenido dinero para crear el establecimiento pero que no se han preocupado por la formación. Y que si pueden contratar a un familiar no van a contratar a una persona cualificada. Puede haber un cierto temor a que las personas formadas le puedan exigir sus derechos y decirles como tienen que hacer las cosas. Considero que esto se está superando. Aunque también existen hoteleros con otros puntos de mira: van a ferias, introducen sistemas de calidad y medidas medioambientales, innovan, se adaptan... personas que ha apostado por la formación de sus trabajadores. Es importante que los empresarios se den cuenta que las personas que tienen formación son rentables para su negocio. Que invertir en formación es invertir en su negocio, es ganar dinero. Yo vuelvo a un establecimiento

por la atención, por la persona que me atendió. El empresariado tiene que formarse en ese sentido” (PO).

“Queremos que el sector cambie por su propia inercia... nosotros podemos darle un impulso. Si yo le ofrezco un trabajador bien formado a una empresa de O Grove, ese mismo trabajador va a provocar cambios en el negocio. El empresario tiene un conocimiento de la experiencia, pero el trabajador puede aportar una formación muy especializada y ya estamos produciendo cambios en el sector. Pero no estamos aportando trabajadores formados. Sino que están entrando trabajadores que no pueden entrar en otro tipo de puestos. Y no hay trabajadores de calidad porque tampoco se pagan. ¿Pero qué es primero el huevo o la gallina?” (TE).

A esta baja demanda profesional por parte de las empresas se suma la baja oferta formativa. No se cuenta con formación profesional en el entorno¹⁵ y la única opción para personas adultas es el Taller de empleo de hostelería de A Lanzada, dependiente de la Mancomunidad de O Salnés. Esta formación se está acortando y en la última edición, además de eliminar la especialidad de atención en pisos, se pasó de un año a seis meses de formación.

El acceso a la misma es cada vez más limitado, ya que además de la criba inicial que realiza la Oficina de Empleo es preciso superar la selección:

“El problema son las personas que no están centradas en esta profesión pero lo que quieren es entrar. La selección previa la hace la Oficina de empleo y ahí los criterios ya no los conocemos. Así que no depende de nosotros totalmente. En este momento pesa mucho la situación personal y de premura económica. Hay gente que llora porque quiere entrar” (TE).

“Sería un punto clave el orientar el acceso a la escuela a persona que provienen del sector y que quieren profesionalizarse para realmente seguir trabajando en el sector. En la actualidad entran por ejemplo peluqueras que al finalizar el taller quieren seguir trabajando como peluqueras” (TE).

Aunque las personas entrevistadas consideran que la formación ofrecida es acertada para este entorno y de calidad, afirman que no cubre las necesidades formativas del sector.

“No tenemos formación de hostelería en O Salnés, donde contamos con el mayor sector turístico. No hay formación en hostelería y turismo, no hay centros homologados para formación AFD¹⁶. Las condiciones son ‘leoninas’. No hay ciclos de formación profesional. No hay formación con un valor añadido para que puedan buscar trabajo aquí o en Europa. El taller no es un programa estable formativo, sino que está sujeto a subvenciones” (TE).

¹⁵ El centro más cercano es el CIFP Carlos Oroza en Pontevedra.

¹⁶ Acciones formativas para personas desempleadas.

Esta necesidad se detecta por varias de las personas entrevistadas, y apuntan la necesidad de contar con una formación de calidad que permita el reciclaje de las personas que ya se dedican a la hostelería y crear cantera.

“Aquí sería obligatorio que tuviésemos un hotel escuela en la que crear cantera. Crear recepcionistas, bármans (aquí hay mucho local de copas), crear profesionales. Esto sería interesante ponerlo en marcha poniendo en común los intereses de la comarca en general. Por medio de la Mancomunidad no sé. Y si metemos a las bodegas se puede generar una sinergia del copón, porque hacen un módulo de etnología, y se desarrolle el turismo de bodega” (EM).

“En comunidades autónomas como Madrid hay una fórmula de escuelas hotel, centro de formación profesional de la propia comunidad. También en Canarias, Andalucía, Cantabria... En Galicia no hay ninguno y tendría que haber uno en las Rías Baixas. Centro de formación en hostelería y turismo y departamento de I+D+I analizando el sector, hacia donde tendría que orientarse, qué hay que hacer para posicionarse... Le exigimos mucho a los empresarios pero la administración también tenemos que apostar como una inversión de futuro, con inversión a largo plazo como es la formación” (TE).

“Hace ya unos años fuimos con todos los alcaldes a la Costa Brava, allí tenían un centro propio de la asociación de hostelería y tenían una escuela de hostelería continua y vieron que le era rentable. Servicios compartidos, productos locales de huerta,... Los alcaldes lo vieron y quedaron encantados, pero se vinieron para casa y se olvidaron. Habría que volver a hacerlo” (TE).

“Esta formación debería ser propia de las empresas de Sanxenxo, Meaño... que se jueguen los cuartos de algo que realmente saben que les va a reportar beneficio, no de formar inmediato sino continuo. Si se fuese capaz de idear algo así sería muy beneficioso, ya que el sector cojea mucho. Qué oferta le ofrecemos a esa oferta selecta o selectiva a la que se quiere orientar el turismo de la zona. Se quiere empezar la casa por la cubierta. Preocúpate de tu casa y luego ya vendrán los amigos a visitarla. Ante el anuncio del cierre de la escuela habíamos localizado hoteles que se cerraban con unos alquileres muy asumibles. Localizamos 4 en aquel entonces. Eso debería ser una alternativa para los establecimientos. Lo que falla es la asunción de comunidad dentro de la mancomunidad. Se vive dentro de la cultura de la subvención, lo lleva la mancomunidad y listo. Tenemos muchos recursos ociosos y los humanos están ociosos por poco trabajados” (TE).

Por su parte, la Asociación de Hostelería de O Grove está orientando parte de su actividad a lograr la profesionalización del sector, pero su oferta formativa se dirige a trabajadores y trabajadoras en activo, estando bonificada para quien esté asalariado/a.

Las oportunidades de formación y reciclaje para aquellas personas que trabajan de forma estacional en la hostelería y que además carezcan de estudios básicos se limitan mucho. De ahí que una parte importante de las trabajadoras entrevistadas afirmasen que muchos de sus conocimientos los han adquirido de forma autodidacta. Pero cuando tienen oportunidad de realizar una formación especializada la valoración es muy alta:

“Yo veo bien lo de profesionalizarse, porque te da más seguridad, y lógicamente para el cliente es mejor. Aunque pongas toda tu voluntad y te guste... creo que se debería exigir, que a la misma empresa le obligase la Asociación de Hostelería, que no le costase, pero que durante un tiempo los trabajadores se formasen. Lo que aprendí es que a veces haces mucho más esfuerzo del necesario en hacer las cosas. A mí la formación de camarera de pisos me vino muy bien y lo noto en mí. Tengo los apuntes y los miro, hago cosas en casa. Mi prima me dice que antes era buena, pero que ahora soy una pasada. Es muy enriquecedor, de cara a ti y a los clientes” (TRA).

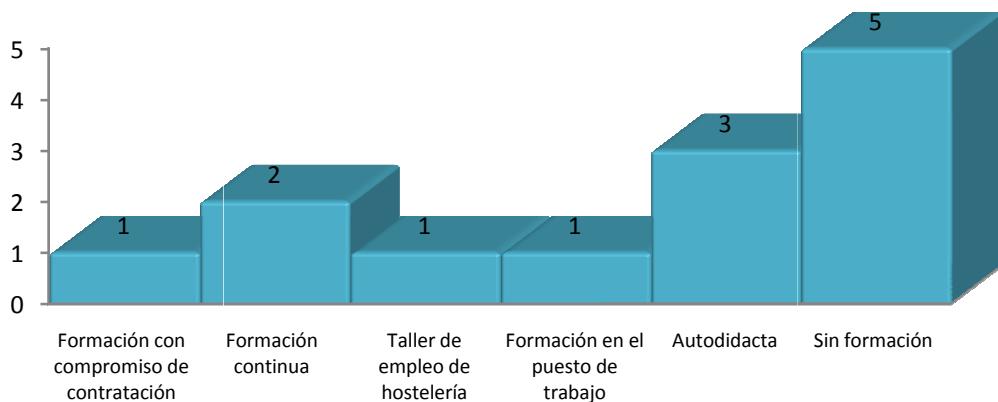


Gráfico 3: Formación de las trabajadoras.

Fuente: Elaboración propia.

Pero al mismo tiempo se hace patente la desconfianza de que esta inversión en profesionalizarse vaya a ir acompañada de unas mejoras laborales:

“Creo que los empresarios están muy equivocados. A veces por circunstancias empiezas a trabajar y lo que no pueden hacer es echarte al ruedo, porque es malo para el trabajador, empresario y cliente. Un negocio que cambia de empleados dice muy poco de ese negocio. A mí me gustaría seguir formándome para ser más, no me gustaría quedarme como camarera de pisos. Así que estaría bien que hubiese cursos dentro de la empresa. Pero luego está la parte contraria, para qué nos vamos a formar si luego nos van a seguir pagando lo mismo, una mierda... y si tú no quieres viene otra para tu sitio. Porque yo podría gastarme una pasta en invierno e irme a Vigo o Pontevedra a formarme y luego... te estoy dando un servicio profesional para que luego... Y son muchas horas, aunque te guste, llega un momento que estás quemada... y ya aparecen las malas caras... Porque aquí hay tres asociaciones y no se preocupan por ellos o sus trabajadores para que estuviesen preparados para el próximo verano. ¿Por qué en vez de tener a una persona 10 horas tienes a dos? Vas a tener a la gente de mejor humor... y al final del año van a ser igual de ricos. Es la pescadilla que se muerde la cola: sí quieren profesionales, y ¿los pagan?; sí queremos formarnos... y ¿nos van a pagar? Creo que si quieren hostelería de calidad tienen que empezar por ellos, por cambiar un poco el *chip*” (TRA).

Una vez que las mujeres acceden al trabajo su situación no mejora, sino que se encuentra en un sector laboral con una gran cantidad de dificultades:

“En hostelería pasa algo. Por una parte la necesidad laboral, se espera la contratación como *agua de mayo*. Esa necesidad hace que las personas que trabajan (mayoritariamente mujeres sin especialización) desconocen sus derechos o consideran que ‘tienen que coger lo que hay’. Las jornadas laborales no son respetadas, saben cuando entran pero no cuando terminan. Aunque cada vez menos... 10/14/16 horas con contratos de 4 horas. El poner una demanda implica un gran coste y aunque puedan decidir no volver, la necesidad hace que en la próxima temporada vuelvan a hacerlo” (PO).

Las principales dificultades laborales del personal de hostelería detectadas son las que se detallan en el Cuadro 14.

ÁMBITO	TIPO
Horario	<ul style="list-style-type: none"> • Los horarios se alargan • No se pagan horas extra • Falta de horario o días de descanso
Contratación	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad laboral • Economía sumergida • Contrato de menor duración que la realizada • Discriminación salarial (diferente sueldo en idéntica categoría profesional)
Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Baja valoración de las trabajadoras • Baja implicación de las trabajadoras • Falta de orientación y formación • Conflictos entre compañeros/as • Trato humillante • Las bajas laborales

Cuadro 14: Dificultades laborales.
Fuente: Elaboración propia.

Son varias las personas empresarias que manifiestan que en sus negocios se hacen más horas de las reglamentarias y no se pagan horas extra. En algunos casos afirman compensarlo de alguna manera y en otro se considera que tiene que ser así.

“En mis negocios se trabaja 9 horas” (EM).

Entre las mujeres entrevistadas se aprecia la misma pauta, las que han accedido a puestos en los que el horario está establecido y se cumple y una mayoría en la que o no se conocen los horarios: “sé a la hora que empiezo” o no se cuenta con días de descanso.

Las dos personas que manifiestan estar o haber estado *quemadas* en la hostelería lo atribuyen a la falta de cumplimiento de un horario y de la ausencia de días de descanso.

“Empecé con 16 años a trabajar de camarera de pisos, comedor... hacía de todo. Estuve 5 años. Quedé quemadísima porque no había horarios, no había días libres... Después trabajé de camarera, poco tiempo, e igual, de aquella trabajaba 16 o 18 horas, no tuve la suerte de encontrar un sitio con horario. Quedé quemadísima” (TRA).

“De hace 5 años para aquí... yo iba para el trabajo llorando. Me agobiaba... no podía ver a mi hijo, había cualquier cosa en casa y no estaba... era como ir para la cárcel... tenía que trabajar pero tuve que dejarlo, me estaba poniendo enferma, estaba cogiendo una depresión... No era un mal trato... pero yo necesitaba unas horas, tiempo... y no tenía y lo dejé... La puerta está abierta... pero no me siento preparada para encerrarme otra vez... y eso que lo necesito... pero... Mi hijo me decía “mami no te veo nunca, no vienes conmigo a nada...” y llegó un momento que me superó. Y si fuese de otra mantera... mira para el martes que libro vamos a dar una vuelta en bici, o el domingo que libro vamos a la playa... pero no tenía vida” (TRA).

Cuando se le pregunta a las mujeres cómo han conseguido organizar sus horarios para poder atender a sus responsabilidades familiares todas ellas afirman que ha sido posible gracias a la familia, fundamentalmente las abuelas y abuelos.

Por parte de la empresa ha habido un caso en el que se manifiesta que las mujeres con responsabilidades familiares “no se pueden dedicar a este sector, yo tengo una mujer con un hijo pequeño pero duerme en casa de sus abuelos” (EM).

El gran problema surge cuando esta mujer no cuenta con red familiar de apoyo:

“Ayer vino una mamá soltera con dos niños. Había trabajado en un hotel 12 o 13 horas durante Semana Santa, un día incluso 14 horas. Es sola, con hijos pequeños,... es algo que sucede, y en el caso de las mujeres es más acusada. Ellas es mamá, papá, abuelos, porque no tiene a nadie más, y aunque tenga familia esta situación repercute mucho en su vida” (PO).

Cuando se producen bajas por maternidad la reincorporación puede ser muy diferente de un tipo de empresa a otra.

“Es difícil la conciliación porque son horarios partidos pero... Yo tuve bajas en el equipo y las estaba esperando con los brazos abiertos. No es fácil, pero lo que se precisa es la implicación de la empresa, facilitar, que sea lo que tenga que ser. Pero no lo veo fuera, creo que incluso a veces se emplea para desahogar la empresa” (EM).

“En la empresa a las 16 semanas, por prevención en los embarazos, te cambian de puesto. Yo, al estar por contratos de día, cuando se enteraron que estaba embarazada directamente dejaron de llamarme. Antes del embarazo estaba en mejor posición en la lista, ahora soy la última en llamar. Estaba en el puesto 4 y ahora estoy en el 12” (TRA).

La estacionalidad del sector se está haciendo cada vez más inestable, los establecimientos hoteleros se quieren asegurar la ocupación de ahí que la contratación más que ser por temporada se está haciendo por días en muchos casos:

“No puedo hacer planes de celebraciones, etc. porque nunca sé cuando voy a trabajar. A veces no sabes qué hacer... si avisar que un día concreto no vas a poder ir o esperar a si te llaman o no...” (TRA).

“Se acaba de ir la recepcionista que lleva tres años y me pregunta si vendrá antes de junio, y yo ¿qué puedo decirle?, a mí me encantaría” (EM).

También las prácticas de economía sumergida son bien conocidas.

“Antes había posibilidad de empezar a trabajar ya desde Semana Santa, ahora se limitan más las contrataciones, o en economía sumergida con la promesa de que si lo hacen bien las contratarán en verano” (TE).

“Hay gente muy pirata a día de hoy en este sector, pagan 15€ por día de trabajo, sin contrato... Y alucinas... sabemos que la hostelería está mal tratada en la comarca, pero hay gente que se pasa cuatro pueblos, que no se cumplen los mínimos legales... Y por lo menos hay que ser honrados. No decir que es A y B, sin contratados, o trabajan jornada completa con contrato de media jornada... eso no es serio. Antes pasaba más y ahora se cortan un poco más en verano, pero en el resto de la temporada...” (EM).

“Se producen negociaciones entre empresa y trabajadoras que trabajan en la economía sumergida unas horas al tiempo que se alterna prestación económica. Pero considero que no puede ser considerado como un acto delictivo, sino como subsistencia” (TE).

Se recogen también percepciones de discriminación salarial en las mismas categorías profesionales.

“No hay contratos de camareras de pisos que superen los 600€, mientras que el resto de sus compañeros del taller (cocineras/os o camareras/os) cobran sobre los 1.200€. Parecen de casta inferior, se percibe en el propio taller. Esta distinción ya viene de la escuela de Santiago” (TE).

“Veo diferencias entre departamentos. Una compañera tuvo la oportunidad de cambiarse para camarera y dice que ni de broma vuelve para pisos. Yo estoy cobrando 48€ y ella cobra 80€” (TRA).

Se aprecia también una baja valoración en el sector, especialmente en los puestos de limpieza, los que están totalmente feminizados.

“El campo de la hostelería siempre ha sido muy machista, especialmente en alguno de los puestos. A la vista está que ciertos puestos están ocupados por hombres de forma preferente, igual que otros están feminizados (pisos)” (EM).

“En hostelería por roles y estereotipos la mujer es más todoterreno. La formación es importante, pero en ciertas empresas los puestos que ocupan las mujeres (limpieza, ayuda de cocina,...) parece que una mujer con ciertas indicaciones va a poder desenvolverlo. Hay puestos como el de camarero/a que ya se demanda otro tipo de preparación” (TE).

Y así se realizan afirmaciones como que “para ser una limpiadora no se necesita un máster” (EM), sin embargo luego se le exigen destrezas y habilidades que no han ejercitado y que requieren de una preparación profesional:

“Para ver todos esos detallitos estoy yo. Puede que si se lo digo también lo harían, pero nunca me han dado pié. Iniciativa cero. Y me da pena. Y bueno... yo estoy contenta con las chicas pero... Yo soy mayor y bueno... sus ideas me pueden ayudar, pero no lo hacen... se dedican a limpiar... Y yo lo consulto con ellas,

cualquier cambio que hago... Son limpias, pero echo en falta el ser detallista. Aquí no hay gobernanta. Esa función la hago yo. Me haría falta. ¿Me la puedo permitir? No sé... Pero me haría falta. Intenté el año pasado promocionar a una de ellas a ese puesto y no me funcionó. No por el equipo, sino por ella. Tienes que ponerte en la piel de la jefa, no de las empleadas. Tiene que ser una jefa y no una empleada y no supo hacerlo" (EM).

Sin embargo también hay otras percepciones desde el ámbito empresarial:

"Si no te gusta esto es una profesión que quema. En mis manos está que el empleado se sienta a gusto en su trabajo. Por ejemplo las camareras de pisos no es una profesión tan gratificante como otros puestos y es importante percibirlo y hacer que se sientan a gusto. Es importante que ellas mismas reconozcan la importancia de su puesto de trabajo. Lo que más valora el cliente además de la amabilidad es la limpieza, por encima de la gastronomía, por eso es un puesto muy importante" (EM).

"En O Grove se ha aprovechado de eso, que la mujer vale para todo. No ves eso en el hombre. El hombre encaja en aquello y no sale. Y te das cuenta de la mujer lo preparada que está. Así que no te aproveches de eso, porque va a perder la energía. Y si la coges para cubrir los puestos de cuatro personas no le pidas que te cocine de maravilla, que te limpie, que vaya al mercado... calma... Si la encajas en aquel trabajo, ¡lo que daría!" (EM).

Ante la falta de profesionalización no se cuenta a menudo con el necesario periodo de adaptación y aprendizaje lo que puede provocar una gran frustración personal.

"Yo sé que hay gente que odia este oficio porque han tenido la desgracia de parar en un sitio en el que el día antes de empezar a trabajar alguien no se ha parado a explicarle la carta. Simplemente hay que tratarlos con un poco de cariño. Entonces la gente se quema" (EM).

"La primera experiencia como camarera de sala fue malísima, no me enseñaron, me echaron al ruedo y búscate la vida, haz lo que puedas" (TRA).

A menudo esta dificultad de preparación se puede superar gracias a un buen equipo de trabajo. Este interés por conformar un buen equipo puede estar o no entre los objetivos de quien gestiona.

"Había semanas en que tenía que echar broncas todos los días. Luego tuve un problema familiar y solamente iba un rato por la noche a supervisar y todo iba como la seda. No tengo que agradecerle nada, si yo hubiese cerrado el local ellas hubiesen quedado sin trabajo" (EM).

"El equipo humano solidario unos con otros es fundamental. Estamos juntos muchas horas y tiene que haber un ambiente de empatía, de apoyo al compañero. Cada uno tiene su rol pero todos podemos hacer todo y antes de irnos mirar para el compañero" (EM).

“Yo soy una persona abierta y me gusta que me digan las cosas, no que anden por detrás. Pero ¿porqué no vienen?, yo no como a nadie. Pero se callan, se lo comen entre ellas, puede incluso haber mal rollo entre ellas...” (EM).

“En realidad mal vivimos todos, pero vas tirando, y es un espacio en el que estás feliz, y eso es muy importante. Mi marido y otro camarero del verano son músicos, y hay momentos en que alguien desaparece de su puesto porque está en el escenario tocando. Sorprendemos y nos lo pasamos bien. En un *win-win*, ganamos todos” (EM)

Este también es un aspecto muy a tener en cuenta por las propias trabajadoras.

“El compañerismo, al estar el trabajo mal se resiente mucho. Antes se ponía el cuadrante de forma pública. El mes pasado hubo una pelea por los días que le tocaban y a partir de este mes se entrega en sobre cerrado a cada una y así nadie sabe los días que les corresponden a las demás. Ahora es más complicado negociar con otra compañera el cambio de día” (TRA).

“Lo que funciona es el compañerismo. Las compañeras me pedían que le hiciese días para irse con sus hijos a alguna celebración y yo no tenía niños en ese momento, así que se lo cambiaba sin problema” (TRA).

Se aprecian asimismo dificultades en el trato personal entre quienes dirigen los negocios y las trabajadoras:

“Tú puedes transmitir todo ese amor y cariño por la profesión en la docencia, pero luego salen al mercado y entran en un establecimiento en donde su jefe es un *cabuxo*¹⁷ y volvemos a los mismo” (EM).

“Tengo muy buena experiencia de compañeras, gobernantas... Sin embargo en el restaurante no tan bien, el jefe iba a lo suyo, a ganar dinero..., muy prepotente... Hay que aguantar mucho y para eso también valgo mucho, aguento mucho...” (TRA).

“Sí a veces me paso un poco, me enfado... Pero pido disculpas...” (EM).

“Hay que empezar por los cimientos, por los jefes. Tienen que ir a un sitio donde aprendan a empatizar, hacer escucha activa, descargar la ira...” (TRA).

“Yo precisamente no le caigo bien a la gobernanta. Me cuesta decir las cosas. Ella prefiere que no estés, a estar mal y le molesta que hables con otras compañeras y que no lo hables con ella” (TRA).

“El capital humano es fundamental en una empresa, si tú faltas al respeto, desacreditas, criticas a un trabajador eso te va a pasar factura” (TE).

Otro de los aspectos donde se aprecia cierta discordia es en relación a las lesiones y bajas. Se han relatado en el curso de las entrevistas varias situaciones de accidentes laborales o lesiones provocadas por el trabajo que no han sido valorados en su justa medida por ambas partes, tanto de la propia persona lesionada hacia sí misma como de los y las responsables hacia la persona lesionada.

¹⁷ Cabrito.

“Me cogieron el dedo en una puerta, fui al médico para que me cosieran y volví al trabajo. Me obligaron a coger la baja, pero yo no quería, me enfadé mucho” (TRA).

“Soy tan tonta que ni cojo las bajas. Tuve una caída y me rompí una costilla. Me fui al médico a que me diese algo para el dolor, me pude un corsé y a trabajar. No se lo dije a nadie” (EM).

“Donde estuve 8 años un día teníamos una boda y yo estaba limpiando, alguien dejó un producto en el suelo, se me calló un paño y me salpicó en un ojo, no veía de un ojo y nadie me acompañó, tuve que irme yo sola conduciendo hasta el centro de salud. Parecía que lo había hecho a propósito y me dijeron que con la boda... estuve a punto de perder el ojo, yendo a curas todos los días, eso me dolió mucho” (TRA).

5.2.3. Prácticas actuales y propuestas de actuación en RSE

Cuando se pregunta directamente por el conocimiento de prácticas de responsabilidad social en la empresa de O Grove son mayoría quienes responden que las experiencias que conocen se enmarcan en el ámbito medioambiental.

“En el caso del medio ambiente, la hostelería de O Grove está aplicando criterios medioambientales. El que la administración realice medidas que favorezcan prácticas medioambientales está bien. Pero fuera de ese el sector va a aplicar medidas que no le supongan un gran gasto pero sobre todo que no le supongan pérdidas, porque si no aplico estos cambios me puedo quedar fuera. La innovación la hacen cuando la ven como una inversión, no como un gasto. En el ámbito medioambiental en los hoteles lo están aplicando cada vez más, considero que es positivo para ellos, lo utilizan de forma publicitaria. No sé si van a conseguir más clientes, pero va a ser un criterio diferenciador. Si no lo tienes con el tiempo va a ser un criterio diferenciador en negativo” (TE).

En relación a la parte social, especialmente en la atención a sus trabajadoras, la única práctica que se percibe es la tendencia de gran parte de los establecimientos de mantener al mismo personal y la preferencia por personas que viva en O Grove. Pero la percepción mayoritaria es de cierto pesimismo.

“Percibo muy poca RSE en las empresas. Aquí la RSE es el beneficio al final de la temporada de verano” (PO).

Sin embargo, a lo largo de las entrevistas sí que se han descubierto prácticas que las empresas han adoptado de forma natural y que coinciden con las líneas que marca la RSE.

En relación al equipo de trabajo se han buscado fórmulas orientadas a permitir la continuidad del mismo equipo.

“He escuchado a un hotelero que decía que lo ideal es cambiar de personal cada 3 o 4 años, porque *te cogen la manta*. Yo no lo comarto. Yo pienso que mejor malo conocido

que bueno por conocer. Además me pongo a ver la situación personal y no puedo mirar para otro lado" (EM).

"Yo hice RSE sacando la lavandería de aquí y llevándola a una empresa de fuera. Sacándole trabajo. Ellas no podían atender a todo, así que para mantenerlas les quité parte del trabajo. En vez de estar a jornada partida están a jornada continua, porque una se operó de una rodilla, la otra tuvo un bebé y no podía venir por la tarde. Ahora se queda una por la tarde y las demás de mañana. En vez de buscar a otras que sí podrían, me mantuve con ellas. Yo creo que eso es tener un poco de sensibilidad" (EM).

"En mi equipo hicimos estrategia, se pusieron las cartas sobre la mesa y todo el mundo se está mojando. Intentamos ser un espacio de bienestar y trabajar felices y que todo el mundo tenga su *plan b* a poder ser, porque no podemos cubrir todas las horas que serían necesarias. Casi todo el mundo hace algo aparte. Nico, sala y cocina, hace guitarras (lutier) con cajas de puros y de cava, de forma autodidacta y las vende aquí. Sabela es la cocinera de verano es restauradora de muebles (Empresa Tres Tristes Trastros) y nosotros también le vendemos los muebles. Se fue haciendo poco a poco. Esto está hecho por todos los que han pasado por aquí. Si tú lo amas de verdad, la gente también te da, es gente muy activa, no vienes a esperar por la nómina, sino que son uno más" (EM).

También hay una apuesta por el producto local y la relación de respeto y confianza hacia los y las proveedores:

"Puede que sea porque los clientes lo demandan, pero se está apreciando una tendencia a la compra de proveedores locales, producto fresco de la plaza. Entre la necesidad de hacer la compra de forma diaria y la demanda de los clientes puede que se ha llegado a un mismo punto" (EM).

"La relación con los productores lo hago así porque la disfruto, sobre todo por conocimiento, porque tengo que saber donde se pesca, como vive.... Y todo esto intangible sí o sí se transmite, y ésa es mi pelea" (EM).

"Una huerta que está siempre disponible para tu pedido y que le cuesta vender su producto, tu no regateas por 0,50€, sé lo que hay detrás, y a partir de ahí empiezas a generar conciencia de que es vital entenderse y conocerse y que cada uno aporte su granito de arena para crecer juntos" (EM).

Incluso a veces, esta relación de confianza con proveedores, socios o el propio personal le está permitiendo la supervivencia del negocio:

"Me siento abandonada, a día de hoy salvo la asociación, a mí quien me está ayudando en los momentos complicados son mis proveedores y mi personal (mis clientes internos). Gracias a ellos estamos vivos. Llevamos 5 inviernos necesitando una póliza de crédito y tres en los que el banco no nos da ni 3.000€ y son los proveedores los que están esperando, para que podamos pagar luz, hipoteca,... Nuestra vida pendía de un hilo y se mojan" (EM).

A la hora de hacer propuestas en relación a buenas prácticas que se podrían poner en funcionamiento desde el ámbito de la RSE para mejorar la situación de las trabajadoras del sector hostelero se ofrecen diferentes alternativas que se detallan en el Cuadro 15.

PERSONAL TÉCNICO	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la cooperación entre empresariado y trabajadoras • Inversión en formación • Colaboración y apreciar a la trabajadora • Fidelizar clientela para fidelizar trabajadoras • Volver a valores más humanos: compartir, formar parte de un equipo... • Buen ambiente laboral • Sentir próximo al empresario para que ganen confianza • Inversión en personal, en su formación
REPONSABLES POLÍTICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios a atención a la infancia • Flexibilidad horaria • Intención de estabilidad laboral • Invertir en formación
EMPRESARIADO	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar el equipo humano: involucrarlos y que cojan seguridad • Formación dentro de la empresa • Formación • Escuchar a las trabajadoras, comunicación continua • Adaptación de horarios • Adaptación de funciones • Compatibilizar ocupaciones • Comunicación empresariado-empleada • Hacer que la trabajadora sea parte de la empresa
TRABAJADORAS	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por la situación personal de las trabajadoras y comprensión • Valoración • Poder trabajar todo el año • Mantener al mismo personal • Preparar a su personal • Alargar la temporada • Ofrecer calidad • Que tomen medidas para poder trabajar más meses • Valoración de las trabajadoras • Horarios de 8 horas y un día libre • Que los jefes conozcan realmente el trabajo que se hace

Cuadro 15: Propuestas de RSE.
Fuente: Elaboración propia.

Si se agrupan por categorías, se llegaría al gráfico 4 que ofrece una fotografía de las propuestas que se ofrecen en la que más del 50% se orientan hacia la creación de un buen ambiente de trabajo, en el que exista comunicación y valoración y así propiciar la colaboración entre empresariado y trabajadoras.

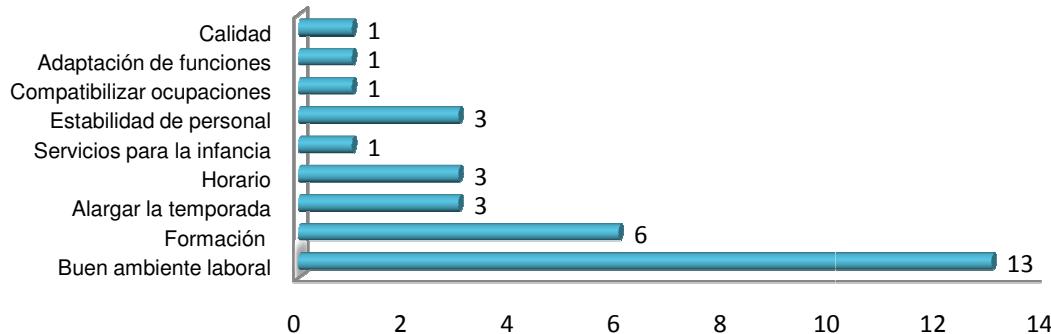


Gráfico 4: Propuestas de RSE
Fuente: Elaboración propia.

La gran mayoría de las personas entrevistadas consideran que la aplicación de este tipo de medidas en la empresa repercutiría de forma positiva en ella.

“La RSE no va a hacer decantarse por una empresa u otra, pero lógicamente influye, y que la valora. Cada vez el cliente es más responsable socialmente. A nivel de las opciones es fundamental que se tengan en cuenta sus preferencias o quejas. Que aproveches para vender empresa y destino. En relación al cuidado al trabajador es fundamental a nivel de calidad. Es un poco todo, un engranaje para que todo funcione bien” (EM).

“La RSE puede ser aprovechada para la venta, porque van a ser cosas que le van a sorprender. Lo mismo que cuando vas por Europa te sorprende el civismo que ves, esas cosas se contagian y son garantía, calidad... es empatía pura y dura, hacer las cosas como te gustaría que las hicieran para ti” (EM).

6. CONCLUSIONES

Desarrollo sí, ¿cohesión social también?

Se percibe en los documentos administrativos una preocupación por la conservación del rico medio natural que nutre y posibilita los principales sectores económicos del municipio, aunque a veces se entrevé el difícil entendimiento entre el desarrollo empresarial y la protección del medioambiente, tanto terrestre como marino. Se muestran ejemplos de los impactos negativos que las empresas están provocando y se ofrecen alternativas de mejora. A pesar de la dificultad que entraña es una cuestión que se entiende ineludible. Para que exista desarrollo económico es preciso mantener y cuidar el medio natural en el que se asientan las empresas y del que obtienen gran parte de sus recursos.

En el caso del patrimonio humano no se detecta la misma densidad de información en relación a todos los sectores de población y el impacto que la dinámica empresarial está provocando en la vida de la comunidad, y no solamente la parte integrada en la propia empresa (sus recursos humanos, presentes, pasados o futuros) sino también de la población que vive en su mismo entorno y sus clientes.

Sí que se entiende como un serio problema para el desarrollo el bajo nivel de formación de los recursos humanos, pero no se considera que el impacto de unos horarios que limitan la vida familiar, o la precariedad e inestabilidad económica crónica pueden llegar a provocar una ruptura social que limite la calidad del servicio y la riqueza del entorno.

En varios de los documentos administrativos se ofrece una visión de bienestar y calidad de vida que contrasta totalmente con la que ofrecen profesionales del ámbito social o responsables políticos, abrumados por la gravedad de la situación y la ausencia de alternativas y vías de mejora.

El rigor de las mediciones medioambientales no se corresponde con las mediciones sociales, en las que no se han consultado fuentes como son los servicios sociales municipales, los servicios de empleo o los orientados a la mujer desde los que se podrían ofrecer datos de la evolución de las principales necesidades y problemáticas sociales. Las nuevas situaciones de exclusión social contrastan con las antiguas problemáticas reconocibles por su gran carga estigmatizante. La exclusión social actual convierte en invisibles a quienes la padecen, provocando que, mientras una parte de la población percibe bienestar y calidad de vida en su entorno, las situaciones de precariedad y vulnerabilidad pueden estar proliferando.

Aunque se hace referencia en diferentes documentos al desarrollo sostenible no se percibe que éste se utilice en toda su amplitud y con todas sus consecuencias para el presente y el futuro.

Mujeres de O Grove, ¿de heroínas a mártires?

De forma frecuente se realiza un reconocimiento a ‘la mujer’ de O Grove por su gran capacidad de trabajo y se encumbran las proezas realizadas en el pasado por las pioneras del sector turístico. Sin embargo, no se realiza la misma valoración, sino que se invisibiliza o se mide por otro rasero la capacidad de trabajo de las mujeres actuales.

Los padecimientos de la trabajadora actual se perciben como inevitables, como algo que es así y a lo que tienen que intentar adaptarse. Se convierten en los daños colaterales de la dinámica empresarial que alguien tiene que padecer para que el sistema siga funcionando.

Desde este bajo reconocimiento del trabajo femenino y la convicción de que esta situación no va a mejorar, solamente cabe la frustración y baja autoestima con la que muchas de las trabajadoras, de forma silenciosa y pasiva, se adaptan a un mercado de trabajo exigente y del que a menudo extraen un bajo beneficio económico y personal.

Tiempo para trabajar, tiempo para descansar, tiempo para cuidar. ¿Posibilidad o utopía?

La disponibilidad de las mujeres a la empresa tiene que ser absoluta. Así lo requiere el funcionamiento del sector, o así lo entiende una parte importante de las personas entrevistadas. Parece que algo ajeno a la propia empresa es la total responsable de que no se pueda llegar a otro tipo de orden. Y puesto que es algo inevitable y ajeno no se realiza el ejercicio de idear otro tipo de estrategia, otro tipo de organización que ofrezca unos horarios racionales a la clientela y a su personal.

Mujeres para todo, ¿es bueno para el negocio, es bueno para ellas?

Una fuerte carga de estereotipos de género hace que el empresariado vea a las mujeres como las candidatas perfectas para su negocio. Lo que puede ser una gran oportunidad laboral y personal termina siendo una trampa.

Se presupone su pericia y habilidad personal para una parte importante de los puestos en el sector, pero cuando se realizan correctamente no se valoran, ya que es algo que va con la propia mujer, es innato y de poco aprecio. Este ‘traer de serie’ todas las habilidades permite al mismo tiempo un gran ahorro en su preparación. Pero si no es así, y no cubre las expectativas de la persona empleadora, se descarga toda la responsabilidad en la propia mujer con el descrédito personal que supone.

La profesionalidad parece que es más mérito masculino, que sin llevar estas cualidades “de serie” han adquirido pericia y han sido ambiciosos en sus objetivos.

Empresariado ante la estacionalidad, ¿estáticos o innovadores?

La gran dolencia que afecta al sector está identificada y en estos últimos años se detectan signos de agravamiento. La actitud ante esta situación se sitúa ante una posición estática, pasiva y de añoranza en los tiempos pasados; mientras de otra parte se afana por idear otro tipo de oferta que rompa de cuajo esta tendencia. El esfuerzo personal y empresarial es grande, pero en estos últimos se percibe ilusión, fuerza y una enorme confianza en todos los recursos que esta tierra ofrece (naturales, culturales, humanos...) para reinventar un sector que puede permitir que O Grove sea el paraíso que puede ser.

Vivimos en la misma península, nos baña el mismo mar, ¿estamos en el mismo barco?

A la inmensa mayoría de las personas entrevistadas les une el ser vecinos, el trabajar y vivir en el mismo entorno. La visión del sector está muy compartida, hay una conciencia generalizada sobre cuáles son los obstáculos a superar pero a menudo se hace patente la falta de visión de equipo. Los problemas sociales les corresponden a profesionales que ven con frustración cómo les faltan recursos o utilizan los que tienen como un *parcheo*; los representantes políticos se ven superados por las exigencias infinitas de la ciudadanía o el empresariado; el empresariado encuentra un muro en la actuación política y no conoce hacia dónde han puesto rumbo; las trabajadoras del sector no se sienten parte de la empresa a la que dedican su tiempo y energía y no entienden qué papel juegan en ella.

RSE a cero coste, una inversión en desarrollo sostenible.

Ante esta situación, muy incómoda para todos sus protagonistas, se han propuesto una serie de medidas a adoptar por una empresa responsable socialmente, integrada en su

comunidad y que entienda que su función es mucho que más conseguir y mantener una rentabilidad económica, ya que en sus manos está el desarrollo sostenible de un pueblo.

Se trata de una enorme responsabilidad, pero en el fondo no se le pide más que sea una ‘empresa humana’, una empresa que escuche, que comprenda, que valore y no solamente a sus trabajadoras, sino también a empresas proveedoras, a otras empresas del sector y a la propia administración o entidades sociales; y que desde esta nueva posición empiece a idear otra forma de gestión: más flexible, más innovadora, de mayor calidad.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Abela, J.A. (2002). Las técnicas de análisis de contenido. Una revisión actualizada. *Centro de estudios andaluces*, 1-34.
- Adolfo C. (2012). Los problemas globales y sus impactos sociales. En J.F. Tezanos (Ed.), *Los nuevos problemas sociales* (pp. 325-352). Madrid: Editorial Sistema.
- Agenda 21. Mancomunidad de O Salnés. 2003.
- Aguirre, R., García Sainz, C. y Carrasco C. (2005). El tiempo, los tiempos, una vara de desigualdad. *Serie Mujer y Desarrollo. Naciones Unidas*, nº 65. Santiago de Chile: CEPAL.
- Anker, R. (1997) La segregación profesional entre hombres y mujeres. Repaso de las teorías. *Revista Internacional del trabajo*, vol. 116, núm. 3, 343-370.
- Barquín, C. (2014). Jornadas formativas de los Programas Clara y Aurora. Material no publicado.
- Bossio Rotondo, J.C (2007). Los indicadores de la cohesión social de la Unión Europea. Resultados contradictorios, perspectivas inquietantes. Texto presentado en el *Congreso Latinoamericano y Caribeño de Ciencias Sociales*, organizado por FLACSO, Quito, Ecuador. Recuperado el 23 de junio de 2014 de <http://www.docstoc.com/docs/128980169/Los-indicadores-de-la-cohesi%C3%B3n-social-en-la-Uni%C3%A9n-Europea>.
- Brunet Icart, I. (2009). Pobreza y exclusión social desde la perspectiva de género. *Revista Internacional de Organizaciones*, nº 3. Recuperado el 17 de abril de 2014 de <http://www.revista-rio.org>.
- Villatoro, P., Feres, J.C. (2007). *Un sistema de indicadores para el seguimiento de la cohesión social en América Latina*. Santiago de Chile:CEPAL.
- Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo relativa a la revisión de la *Estrategia para un desarrollo sostenible*. Bruselas, 31 de marzo de 2006. COM (2005) 658 final/2.

Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - *Orientaciones básicas para la sostenibilidad del turismo europeo* [SEC(2003)1295].

Comunicación de la Comisión relativa a Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador. Bruselas, 3.3.2010. COM (2010) 2020 final.

Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid. Mc Graw-Hill.

De Castro Sanz, M. (2005). La Responsabilidad Social de las Empresas, o un nuevo concepto de empresa. *Revista de economía pública, social y cooperativa*, nº 53, 29-51.

Diagnóstico estratégico del Ayuntamiento de O Grove. Ayuntamiento de O Grove y Grupo OBZ. 2007.

Diagnóstico y Plan de Futuro del O Grove económico y empresarial. Confederación de Empresarios de Pontevedra y Empresarios grovenses de bienes y servicios. 2009.

Fundación Foessa (2014). *Precariedad y cohesión social. Análisis y perspectivas*. Madrid: Fundación Foessa.

Gamba, S. (2003). ¿Qué es la perspectiva de género y los estudios de género?. Recuperado el 10 de junio de 2014 de <http://www.mujeresenred.net/spip.php?article1395>.

García Roca, J. (2010). La acción social ante la crisis global. *TS nova: trabajo social y servicios sociales*, nº 2, 9-26.

Gomis Rodríguez, A., Álvarez Sousa, A., Rego Veiga, G., Leira López, J., Caramés Valo, R., Andrade Suárez, M.J. (2009). La responsabilidad social corporativa como oportunidad para las empresas turísticas. *Revista de Ocio y Turismo*. Nº 2, 2009,11-43.

González Río, M.J. (2001). Algunas reflexiones en torno a las diferencias de género y pobreza. En J.M. Tortosa (2001) *Pobreza y perspectiva de género* (pp. 87-112). Barcelona: Icaria.

Göran T. (2012). Evolución global y perspectivas de los diferentes tipos de desigualdad en el mundo. En J.F. Tezanos (Ed.), *Los nuevos problemas sociales* (pp. 269-299). Madrid: Editorial Sistema.

Xunta de Galicia (2005). *Guía de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres. Manual didáctico para formadoras y formadores.*

I Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2009-2012. Ayuntamiento de O Grove.

Iglesias O. (2012). Retos de la democracia. En J.F. Tezanos (Ed.), *Los nuevos problemas sociales* (pp. 131-173). Madrid: Editorial Sistema.

Informe 154/000003 de la Subcomisión del Congreso de los Diputados para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas. Boletín Oficial de las Cortes Generales, 423, de 31 de julio de 2006.

Juárez, M., Gaitán, L., Urosa, B., Cabrera, P. (1993) *Trabajo social e Investigación.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Kabber, N. (1999). Acción reproductiva, bienestar y desigualdad. Reflexiones sobre las dimensiones del género de la pobreza, en I. López, y A. Alcalde (coord.) *Relaciones de género y desarrollo. Hacia la equidad de la cooperación,* Madrid: Libros de Catarata.

Ley 10/2013, de 27 de noviembre, de *Inclusión social de Galicia.* Diario Oficial de Galicia, 249, de 31 de diciembre de 2013.

Ley 2/2007, del 28 de marzo, del *trabajo en igualdad de las mujeres de Galicia.* Diario Oficial de Galicia, 72, de 13 de abril de 2007.

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de *Economía Sostenible.* Boletín Oficial del Estado, 55, de 5 de marzo de 2011.

Ley 7/2011, de 27 de octubre, del *Turismo de Galicia.* Boletín Oficial del Estado, 291, 3 de diciembre de 2011.

Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Boletín Oficial del Estado, 71, de 23 de marzo de 2007.

Comisión Europea (2001). *Libro verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas, 18.7.2001. COM (2001) 366 final.

Martínez Román, M.A. (2001) Género, pobreza y exclusión social: Diferentes conceptualizaciones y políticas públicas. En J.M. Tortosa (2001). *Pobreza y perspectiva de género* (pp.65-82). Barcelona: Icaria.

Observatorio de la Responsabilidad Social Corporativa (2013). Módulo I. La RSC, desafíos y oportunidades. Material no publicado.

Ontiveros, E. (2012). Perturbadora desigualdad. En J.F. Tezanos (Ed.), *Los nuevos problemas sociales* (pp. 19-36). Madrid: Editorial Sistema.

Ostry, J.D., Berg, A. y Tsangarides, C.G. (2014). Redistribución, desigualdad y crecimiento. *Revista de Economía Institucional*, vol. 16, nº 30, 53-81.

Paugman, S. (2007). *Las formas elementales de la pobreza*. Madrid: Alianza Editorial.

Pazos Otón, M. (2008). Indicadores de sostenibilidad para el turismo. Una propuesta de aplicación para Galicia. *Recursos rurais serie cursos* 5, 43-48.

Plan estratégico Gallego de Responsabilidad Social Empresarial 2012-2014. Xunta de Galicia.

Plan estratégico zonal. Grupo de acción costera Ría de Arousa. 2009.

Plan Integral de Turismo de Galicia 2014-2016. Xunta de Galicia.

Plan nacional de acción para la inclusión social del reino de España 2013-2016. Gobierno de España.

Porter, M.E. y Kramer, M.R (2006). Estrategia y sociedad. *Harvard Business Review*, vol.84, nº 12, 42-56.

Pou, L. (2012). Turismo y empleo: una mirada realista. *Journal of public policies and territories*, nº 3, 39-44.

Ruiz Olabuénaga, J.I. e Ispizua, M.A. (1989) *La descodificación de la vida cotidiana: métodos de investigación cualitativa*, Bilbao: Universidad de Deusto.

Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión. Un análisis de la realidad española y europea*. Colección Estudios Sociales, nº 6. Fundación “La Caixa”.

Tezanos, J.F. (2010). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Madrid. Editorial Sistema.

Tezanos, J.F. (2012). *Los nuevos problemas sociales*. Madrid: Editorial Sistema.

VI Plan gallego para la igualdad entre hombres y mujeres 2013-2015. Xunta de Galicia.

Wagle, U. (2000). Volver a pensar la pobreza: Definición y mediciones. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 171, 18-33.

8. ANEXOS

ANEXO 1

LIBRO DE CÓDIGOS PARA EL ANÁLISIS DE CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

1. ORIGEN Y ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

- a. Motivo de elaboración
 - i. Motivación interna o externa
- b. Estructura:
 - i. Estudio y diagnóstico
 - ii. Líneas de acción
 - iii. Instrumentos de seguimiento y evaluación
- c. Participación de mujeres y hombres en el estudio y diseño

2. COHESIÓN SOCIAL

- a. Presencia de los grupos diferentes grupo sociales
 - i. Por edad: Infancia, adolescencia, juventud, personas mayores
 - ii. Por salud: Personas dependientes, personas con discapacidades, personas con adicciones
 - iii. Por origen: Población inmigrante, emigrante y emigrante retornada
- b. Identificación de cuestiones que afectan de forma especial a ciertos sectores de la población
 - i. Movilidad y accesibilidad
 - ii. Conciliación
 - iii. Seguridad
 - iv. Educación
 - v. Vivienda
- c. Situación económica
 - i. Indicadores utilizados para medir la situación económica
 - ii. Presencia de indicadores para medir las situaciones más precarias
- d. Servicios públicos
 - i. Servicios sanitarios
 - ii. Servicios educativos
 - iii. Servicios sociales
- e. Participación social en los procesos de toma de decisiones

3. PERSPECTIVA DE GÉNERO

- a. Leguaje sexista o no sexista

- b. Indicadores desagregados por sexo o genéricos
- c. La participación socio laboral femenina y masculina

4. DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- a. Capital humano:
 - i. Nivel de profesionalización la estructura empresarial y en sus trabajadores/as. Recursos para la profesionalización de los trabajadores y trabajadores actuales y futuros.
- b. Recursos del entorno
 - i. Medioambientales
 - ii. Patrimonio y cultura
- c. Estructura económica
 - i. Estacionalidad
 - ii. Interrelación entre los sectores económicos
 - iii. Competitividad
 - iv. Colaboración
- d. Capacidad institucional
 - i. Coherencia de la actuación política
 - ii. Comunicación y movilización de la ciudadanía y empresa

ANEXO 2

Buenas tardes,

Como te comentaba estoy finalizando el Máster de Intervención Social y como trabajo final tengo que hacer una pequeña investigación. He elegido como tema la situación de las mujeres trabajadoras de forma estacional en el sector turístico de O Grove y las alternativas de mejora desde la Responsabilidad Social de las Empresas.

Te envío el guión con las cuestiones a tratar en la entrevista.

- *El sector turístico como medio de vida en O Grove. La estacionalidad laboral. Precariedad laboral.*
- *La mujer trabajadora en hostelería: Repercusiones a nivel personal y familiar.*
- *La carrera profesional de la mujer trabajadora en hostelería.*
- *La Responsabilidad Social de la Empresa en el sector turístico de O Grove. Buenas prácticas de RSE en la gestión de recursos humanos.*
- *Promoción del trabajo femenino en hostelería desde la RSE.*

Gracias por tu disponibilidad,

M^a de los Ángeles Rodiño Medrano
Trabajadora Social, Colegiada nº 1117

Todo mi agradecimiento a quienes de una u otra forma habéis hecho posible esta investigación:

*Ana Iglesias Sumay
Beatriz Castro Vidal
Carlos Viéitez Fernández
Eva Piñón Montero
Javier Barreiro Maldonado
Javier Olleros
Javier Saso Vías
Jesús Manuel Pita Seijo
José Manuel González Benavides
Juan Luís Callón Cameán
Julia Ayda Filguera Pérez
Liliana Barral Caneda
Mercedes Prieto Prol
Miguel Ángel Pérez García
Rocío Lis Prieto
Puri Ferro Varela
Trabajadoras anónimas de la hostelería*

Y especialmente a todas Las Claras de O Grove: Ana, Asun, Belén, Carmela, Clara, Cristina, Eva, Fátima, Fina, Loli, M^a Jesús, Magdalena, Manuela, Mari, María, Marta, Mónica, Nerea, Patricia, Pili, Sandra, Sonia, Tere, Teresa, Teresiña, Violeta y Viri.

Todas vuestras explicaciones, discusiones, conversaciones y bromas están en la espina dorsal de esta investigación. Muchas gracias a todas por todo.

