

## LA MOBILITAT GEOGRÀFICA I SECTORIAL DELS TREBALLADORS DEL SECTOR DE L'HOTELERIA A ANDORRA

Autora:

Diana Oliveira  
Llicenciada i Doctoranda en  
Sociologia

La mobilitat dels treballadors és un problema molt present en el sector de l'hoteleria. Molts autors de camps disciplinaris diferents han estudiat aquest fenomen amb la finalitat d'entendre'l i poder-lo moderar. Tradicionalment s'ha tractat el moviment de mà d'obra com una disfunció per a les empreses i s'ha estudiat amb la voluntat d'entendre'n els mecanismes i de poder-lo fer menys problemàtic. No obstant això, el concepte de *turnover* utilitzat tradicionalment per definir aquest moviment d'individus no és suficient per englobar la complexitat d'aquest fet social.

En aquest text intentarem mostrar com el concepte de mobilitat o de motilitat (Kaufmann, 2005) és més adequat per explicar el problema des del punt de vista de la sociologia. Exposarem també, de manera sintètica i descriptiva, els primers resultats extrets de l'estudi de camp que revelen diverses formes de mobilitat de la població enquestada.



Com a conclusió mostrarem com la mobilitat o motilitat, en les seves diverses formes, apareix en les societats occidentals com una nova norma social integrada i acceptada pels seus individus.

### Què és la mobilitat?

La mobilitat és un concepte polifacètic, ja que engloba diverses realitats, diferents formes de moviment: moviments espacials, geogràfics, però també moviments socials. En aquest text parlarem essencialment de les dues modalitats més il·lustratives de la realitat estudiada: la mobilitat geogràfica i la mobilitat sectorial.

La mobilitat es pot definir com el moviment que fa un individu per anar d'un punt A a un punt B (Terrier, 2009). A aquesta definició exacta però simplista sembla important aportar-hi una lectura més qualitativa, concedint una racionalitat a l'individu, és a dir, una llibertat de decisió i d'acció. En aquest text no tractarem de la freqüència, de la durada o dels mitjans materials emprats per aquesta mobilitat (Terrier, 2009), sinó que tractarem de les motivacions que han portat un actor a moure's d'un país a un altre o d'un sector a un altre. Uns factors construïts en funció d'uns objectius personals inscrits en una estructura social que constreny, més o menys, les possibilitats de mobilitat dels individus (Kaufmann, 2005).

El concepte de motilitat desenvolupat per Vincent Kaufman fa aparèixer una visió de la mobilitat més comprensiva i qualitativa. Aquest concepte integra la motivació a la mobilitat, les raons del moviment o del potencial moviment.

*La motilité peut être définie comme la manière dont un individu ou un groupe fait sien le champ du possible en matière de mobilité et en fait usage. (Kaufmann, 2005, p. 126)*

*Cette motilité est composée de facteurs relatifs à l'accessibilité (c'est à dire les conditions auxquelles il est possible d'utiliser l'offre au sens large); aux compétences (c'est à dire un savoir faire et une capacité organisationnelle qui est nécessaire pour l'exploitation et l'usage de l'offre), et une appropriation cognitive qui permet d'évaluer les possibilités existantes. Cette dernière est construite en fonction des stratégies des acteurs, des acteurs possédant des normes, des valeurs et des règles. (Kaufmann, 2005, p. 126)*

L'objectiu que ens hem proposat és descriure la mobilitat geogràfica nacional o internacional dels treballadors de l'hoteleria enfocada des de la perspectiva de les seves motivacions a la mobilitat o a la immobilitat sectorial. Ens hem de preguntar pel significat que l'individu dona a la seva mobilitat. «Les motivations sont capitales pour distinguer les différentes formes de mobilité». (Dehoorne, 2002, p. 3).

## Metodologia utilitzada per a aquest estudi

Amb la intenció de percebre la mobilitat i les motivacions dels actors socials a aquesta mobilitat, per a aquesta recerca, a més d'altres metodologies més qualitatives (observacions participants i entrevistes semidirigides), vam confeccionar un qüestionari mitjançant el qual vam interrogar<sup>1</sup> 382 persones<sup>2</sup>.

Aquest qüestionari anava adreçat únicament a les persones que havien tingut una experiència de treball en el sector de l'hoteleria i que havien deixat de manera voluntària o involuntària la feina per anar a un altre sector d'activitat o al mateix sector. En aquest qüestionari s'interrogava els individus sobre diversos temes com ara el nombre d'establiments hotelers on havien treballat i en quins països; el moment i la raó per la qual van començar a treballar en el sector i què els va motivar a marxar de l'hotel en el qual treballaven; la voluntat o l'absència de voluntat de treballar en un altre sector a Andorra o a fora del país, on i per quins motius, etc. Finalment, i amb l'objectiu d'identificar socialment els individus, vam introduir algunes preguntes de característiques sociodemogràfiques com ara el país d'origen, l'edat i el sexe.

Gràcies a l'anàlisi d'aquestes dades podem identificar algunes tendències tant pel que fa a la mobilitat com a la motivació de mobilitat dels treballadors del sector de l'hoteleria a Andorra.



## Mobilitat geogràfica: del país d'origen a Andorra i de les parròquies altes a les parròquies baixes

*Si les migrations internationales relèvent de la même logique que les migrations intérieures dans leurs causes, elles en diffèrent dans leur fonctionnement plus encadré par les institutions politiques. (Rea i Tripier, 2008, p. 28)*

La mobilitat migratòria lligada a motivacions laborals va aparèixer de manera massiva amb la industrialització i el naixement del capitalisme. Va ser Anglaterra, al segle XIX, el primer país a experimentar una manca de mà d'obra i a satisfer-la mitjançant la immigració.

*La vague migratoire du début des années 1960 touche plusieurs pays d'Europe et les caractéristiques communes aux migrants et aux conditions d'emploi l'emportent sur les différences. Elle renouvelle, pérennise, annonce un système de mobilité des personnes, dont la logique est d'abord liée au travail» (Rea i Tripier, 2008, p. 32)*

A Andorra hem pogut constatar aquesta realitat descrita per A. Rea i M. Tripier. En la història del nostre país hem assistit a un moviment migratori d'aquest tipus. Aquest flux d'individus va arribar al país, sobretot durant la segona meitat del segle

1. Van participar en aquest estudi diversos enquestadors del Centre de Recerca Sociològica d'Andorra i la doctoranda Maria Clara Prata Gaspar.

2. Aquest treball de camp es va dur a terme l'estiu del 2012 i va ser possible gràcies a l'ajuda material i humana de l'Institut d'Estudis Andorrans i més concretament del CRES..



XX, amb la voluntat d'accedir als nombrosos llocs de treball que en aquell moment es generaven gràcies a la conversió del país en una destinació turística per excel·lència.

Aquesta realitat encara es pot observar avui dia, tot i que de manera més moderada i, sobretot, més estacional. Un important percentatge de la població enquestada que ha tingut una experiència en el sector de l'hoteleria a Andorra és originària d'altres països.

Quan demanen en quin moment de la trajectòria personal la persona va ingressar en el sector de l'hoteleria, podem constatar que un percentatge significatiu diu haver-ho fet al moment de la immigració (32,4%). Això mostra que per a un nombre important d'immigrants, la integració en el sector de l'hoteleria està relacionada amb l'arribada i la instal·lació al país.

La política migratòria i les quotes acordades pel Servei d'Immigració a Andorra provoquen un flux migratori destinat essencialment a treballs lligats als sectors clau del país (el turisme i el comerç), en què la necessitat de mà d'obra és

més important (Oliveira, 2013). Aquesta constatació es veu reflectida en les dades que presentem més amunt.

Aquesta arribada massiva al sector de l'hoteleria no es pot explicar únicament mitjançant una anàlisi macrosociològica en què l'estructura social i política és la que determina les accions dels individus. Sylvie Monchatre, sociòloga francesa, en el seu llibre *Êtes vous qualifié pour servir?* mostra que l'ingrés dels individus en el sector de l'hoteleria es fa principalment per dues raons: per manca d'ofertes de treball en altres sectors d'activitat o bé per vocació (Monchatre, 2010, p. 27).

Si parlem dels treballadors i de les treballadores del sector de l'hoteleria no nadius o no nacionalitzats andorrans, podem constatar que un cop aquesta població s'ha establert al país, emprenen altres mobilitats geogràfiques.

La mobilitat geogràfica interna<sup>3</sup>

L'estacionalitat és una de les característiques pròpies de l'activitat turística (Balfet, 2001). A causa de la important activitat turística lligada al període hivernal, l'estacionalitat és un fenomen molt present a Andorra. Aquesta estacionalitat és més acusada en parròquies altes, on el turisme està més estretament lligat a les activitats d'hivern. Aquesta segmentació espacial de l'activitat fa que els treballadors estrangers vinguts al Principat amb la voluntat d'instal·lar-s'hi d'una manera permanent intentin fugir de les parròquies altes i trobar una alternativa en parròquies baixes, on l'estacionalitat de l'activitat turística és menys marcada.

*Cette flexibilité des migrations va de pair avec la recherche par les entreprises du secteur formel d'une plus grande flexibilité de la main d'oeuvre et des processus de production. (Guengant, a Dehoorne, 2002, p. 3)*

Contràriament a aquesta afirmació, podem constatar que alguns treballadors, coneixedors de les possibilitats que el país els pot oferir, utilitzen la mobilitat com a estratègia per a la sedentarització. Més amunt hem pogut constatar que la mobilitat geogràfica interna és una alternativa a aquesta forma d'«immobilitat». No obstant això, els actors utilitzen altres estratègies per arribar als seus objectius. La mobilitat sectorial és una altra de les possibilitats.

3. Aquesta realitat s'ha definit mitjançant la part quantitativa, ja que ha estat evocada en diverses interaccions amb els treballadors. Englobo en el concepte d'interacció les entrevistes i converses informals mantingudes amb els treballadors durant les observacions participants.

Taula 1  
En quin moment de la seva vida va començar a treballar en el sector de l'hostaleria?

Font: elaboració pròpia a partir de les dades derivades del qüestionari efectuat l'estiu del 2012.

	Freqüència	% Vàlid
Durant els meus estudis	100	26,3
Al final dels meus estudis	103	27,1
Quan vaig marxar del meu país d'origen (immigració)	123	32,4
Al moment d'una reorientació professional	31	8,2
Quan vaig plegar d'un altre sector	9	2,4
Quan vaig ser acomiadat d'un altre sector	5	1,3
Quan em vaig separar de la meva parella	1	,3
Altres	7	1,8
Quan va néixer el meu fill	1	,3
Total	380	100,0
No contesta	2	
Total	382	

## La mobilitat sectorial

Per mobilitat sectorial entenc el desplaçament d'un treballador tant d'un sector A a un sector B com d'un sector A a un altre establiment d'aquest mateix sector A. En el cas d'Andorra, m'ha semblat important posar en relleu aquest tipus de mobilitat, sobretot per la seva forma dicotòmica. Quan preguntem a la població sobre la seva trajectòria professional ens adonem que la majoria dels individus han treballat en altres sectors d'activitat i més concretament, en el cas estudiat, el canvi es fa essencialment entre dos sectors: l'hoteleria i el comerç.

Podem constatar que de les persones que van declarar haver treballat en un altre sector d'activitat (73,8% de la població enquestada), el 48,3% diu haver-ho fet en el sector del comerç.

### Taula 2 Al llarg de la seva vida professional, ha treballat en algun altre sector d'activitat?

Font: elaboració pròpia a partir de les dades derivades del qüestionari efectuat l'estiu del 2012.

	Freqüència	% Vàlid
Sí	279	73,8
No	99	26,2
Total	378	100,0
No contesta	4	
<b>Total</b>	<b>382</b>	

### Taula 3 En quin altre sector d'activitat ha treballat?

Font: elaboració pròpia a partir de les dades derivades del qüestionari efectuat l'estiu del 2012.

	Freqüència	% Vàlid
Comerç	129	48,3
Construcció i annexos	33	12,4
Altres sectors d'activitat	105	39,3
Total	267	100,0
No contesta	115	
<b>Total</b>	<b>382</b>	

### Taula 4 Quina raó el va portar a canviar de sector d'activitat?

Font: elaboració pròpia a partir de les dades derivades del qüestionari efectuat l'estiu del 2012.

	Freqüència	% Vàlid
Ja no volia treballar més en el sector de l'hoteleria	73	15,3
Vaig trobar una feina relacionada amb els meus estudis	32	11,1
Les difícils condicions de treball en el sector de l'hoteleria	71	24,7
Volia canviar de sector d'activitat i és en aquest que he trobat feina	39	13,5
Immigració	15	5,2
Altres raons	17	5,9
No sap	41	14,2
Total	94	100,0
No contesta	288	
<b>Total</b>	<b>382</b>	

Aquesta realitat pot semblar lògica, ja que a Andorra la demanda de treball se situa essencialment en aquests dos sectors. El actors socials, al moment de prendre una decisió de mobilitat, ho fan tenint en compte les possibilitats que els pot oferir el mercat laboral, però també en funció de les oportunitats que ells perceben que entren en el seu camp de possibilitats (Gerarht, a Steel i Lounsbury, 2009).

Podem constatar que les raons per a la mobilitat sectorial declarades per la població enquestada estan lligades o bé a una simple voluntat de canvi de sector o bé a les condicions de treball pròpies del sector de l'hoteleria.

Jacques O. Retel, en la seva obra *Les gens de l'hôtellerie* publicada l'any 1965, evoca una problemàtica que ja existia aleshores en el sector: «*Le phénomène le plus remarquable (dans le secteur de l'hôtellerie) est, sans doute, l'extrême mobilité des employés tant d'une station à l'autre que, dans la même ville, d'un établissement à l'autre*» (Retel, 1965, p. 249).

**Taula 5**  
Després d'haver plegat de l'últim hotel on va treballar, va canviar de sector d'activitat?

Font: elaboració pròpia a partir de les dades derivades del qüestionari efectuat l'estiu del 2012.

	Freqüència	% Vàlid
Sí	267	70,3
No	113	29,7
Total	380	100,0
No contesta	2	
<b>Total</b>	<b>382</b>	

**Taula 6**  
Què va motivar la seva decisió de romandre en el mateix sector d'activitat?

Font: elaboració pròpia a partir de les dades derivades del qüestionari efectuat l'estiu del 2012.

	Freqüència	% Vàlid
L'hoteleria és la meua vocació	175	67,8
No he trobat res més	42	16,3
La meua formació no em permet fer una altra cosa	7	2,7
No em van agafar en altres sectors	4	1,6
Altres motius	30	11,6
Total	258	100,0
No contesta	124	
<b>Total</b>	<b>382</b>	

La mobilitat dels treballadors no es pot reduir a una visió simplista en què les condicions laborals i la difícil conciliació de vida laboral i familiar siguin les causes de la ruptura amb el sector (Tremblay i Amherdt, 2003). Nombrosos treballadors i treballadores del sector de l'hoteleria (70% de la població enquestada) son mòbils entre establiments del mateix sector d'activitat.

La taula 6 ens mostra que un percentatge molt elevat de treballadors (70%) diuen que no han canviat de sector d'activitat perquè l'hoteleria és la seva vocació. Sylvie Monchatre va evocar aquesta mateixa realitat. Una part important dels individus que trien la branca de

l'hoteleria ho fan per vocació i només prenen la decisió de sortir-ne en moments clau de la seva trajectòria personal, com ara canvis d'estil de vida (vida en parella, naixement d'un fill, etc.).

**Conclusió**

Per raons de simplificació hem separat les diverses formes de mobilitat, però hem de ser conscients que un mateix individu pot fer qualsevol d'aquests canvis al llarg de la seva trajectòria personal. En funció dels objectius personals, cada actor utilitzarà els mitjans que té a la seva disposició per emprendre diverses formes de mobilitat.

En el cas estudiat, per als individus que no posseeixen la nacionalitat andorrana, el moviment comença per una forma tradicional de mobilitat: la immigració. Una mobilitat que portarà a d'altres, tant d'un país a un altre com, a l'interior del mateix país, d'una parròquia a una altra o d'un establiment a un altre. Les motivacions d'aquesta mobilitat estan lligades essencialment a la voluntat de sedentarització, a la immobilitat.

Com podem veure, la mobilitat és una realitat complexa que mereix ser tractada més en profunditat. És essencial analitzar les motivacions que porten els individus a la mobilitat a l'hora d'entendre'n les diverses formes.

La societat actual viu un creixement exponencial de mobilitat i de formes de mobilitat. Alain Tarrius, Jean Viard, Marc Augé, John Urry i molts altres sociòlegs i antropòlegs han mostrat que la mobilitat s'està tornant una nova realitat social, una nova norma social. Podem pensar, doncs, que els treballadors i treballadores, no satisfets de la seva situació (laboral, personal o familiar), intenten –dintre de les oportunitats que ells perceben com a possibles– ser mòbils per poder arribar a la immobilitat.

## BIBLIOGRAFIA

- BALFET, Michel (2001). *Marketing des services touristiques et hôteliers: spécificités, méthodes et techniques*. París: Ellipses.
- DEHOORNE, Olivier (2002). «Tourisme, travail, migration: interrelations et logiques mobilitaires». *Revue européenne des migrations internationales*, 18(1), p. 7-36.
- KAUFMANN, Vincent (2005). «Mobilités et réversibilités: vers des sociétés plus fluides?». *Cahiers internationaux de sociologie*, núm. 118(1), p. 119-135. [Consultat el 18 juny 2013].
- MONCHATRE, Sylvie (2010). *Êtes-vous qualifié pour servir?* París: La Dispute.
- OLIVEIRA, Diana (2013). «Repensons le turnover: Les stratégies d'acteurs. Le cas du secteur de l'hôtellerie en Andorre». Tolosa: Tourisme & Recherche. Actes du Colloque de l'association ASTRES 2011. (Mondes du Tourisme)
- REA, Andrea; TRIPIER, Marise (2008). *Sociologie de l'immigration*. París: La Découverte.
- RETEL, Jacques O. (1965). *Les gens de l'hôtellerie*. París: Les éditions ouvrières.
- STEEL, Robert P.; LOUNSBURY, John W. (2009). «Turnover process models: Review and synthesis of a conceptual literature». *Human Resource Management Review*, 19, núm. 4, p. 271-282.
- TERRIER, Eugénie (2009). «Les mobilités spatiales des étudiants internationaux. Déterminants sociaux et articulation des échelles de mobilité». *Annales de géographie*, núm. 670(6), p. 609-636.
- TREMBLAY, D.-G.; AMHERDT, C.-H. (2003). *Articulation emploi-famille, mesures de conciliation et temps de travail; l'analyse des résultats globaux*. Informe de recerca. Montréal: Direction de la recherche, Télé-université.