**Camareras de piso, un colectivo precarizado**

Ernest Cañada[[1]](#footnote-2)\*

Las camareras de piso se dedican fundamentalmente a la limpieza de habitaciones de hotel, y en parte al mantenimiento de sus áreas comunes, como la recepción, escaleras, salones o los baños.Es un trabajo feminizado en su práctica totalidad. Según los datos de la Encuesta de Población Activa (EPA) en España en 2014 había poco más de 321 mil trabajadores y trabajadoras en hoteles, por lo que las camareras de piso, que habitualmente constituyen entre un 20% y un 30% de sus plantillas,podrían ser entre las 65 mil y las 96 mil.

El trabajo de este colectivo siempre ha sidoduro, pero en los últimos años, con la crisis, sus condiciones laborales se han deteriorado profundamente. De hecho, el paro masivo de estos últimos años se ha convertido en la excusa para una ofensiva patronal que está reorganizando la gestión laboral en el sector hotelero. Las reformas laborales impulsadas por los gobiernos del PSOE (2010) y del PP (2012), junto al miedo tan extendido a perder el empleo, han facilitado esta ofensiva. La creciente precariedad hace que la actividad sindical sea cada vez más complicada, lo cual favorece a su vez un mayor deterioro.

**Un libro para una campaña sindical**

Durante el año 2014 la UITA, en la están afiliadas las federaciones de servicios de CCOO y UGT, puso en marcha la campaña sindical internacional “Arreglen mi puesto de trabajo”, centrada en la denuncia de las condiciones de explotación a las que se ven sometidas las camareras de piso en todo el mundo. En el marco de esta campaña publicamos el libro “Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral (Icaria Editorial, Barcelona, 2015), que incluía los testimonios de 26 camareras de piso, seleccionadas entre las más de 80 que puede entrevistar en toda España. De los grandes temas de preocupación que expresan las trabajadoras en estas entrevistas destacamos tres: la degradación en sus condiciones contractuales, la sobrecarga laboral y el impacto en su salud.

**Degradación en las formas de contratación**

En la hostelería se han extendido ampliamente los contratos fijos discontinuos, más que el empleo fijo. Esto tiene que ver con la estacionalidad de la actividad turística y que muchos centros de trabajo no estén en funcionamiento todo el año. Por medio de los contratos fijos discontinuos las trabajadoras tienen garantizado que cada año serán contratadas unos meses. El resto del año sobreviven gracias a las prestaciones por desempleo, algún tipo de ayuda familiar o por medio del colchón familiar.

Pero cada vez encontramos más camareras de piso contratadas de forma eventual y en muchos casos a tiempo parcial. Esto significa que muchas trabajadoras no tienen una mínima seguridad en su puesto de trabajo y por lo tanto les es muy difícil poder construir un proyecto de vida con una cierta estabilidad y seguridad a corto o medio plazo. También supone que tienen que aceptar muchas de las órdenes que impone la empresa en la forma de organizar el trabajo y en la cantidad que tienen que hacer, por miedo a ser despedidas o que no las vuelvan a contratar.

El recurso sistemático en muchos hoteles a las contrataciones a tiempo parcial implica que muchas trabajadoras estén haciendo habitualmente más horas que las que les corresponde por contrato. Con el argumento que hay que hacer un determinado número de habitaciones por jornada, en ratios imposibles de cumplir, se les imponen jornadas por las que no cobran horas extras ni están cotizando en la seguridad social. También es común que les impongan cambios de horario en función de la evolución de la ocupación hotelera. Esto hace que no se respeten las fiestas previstas, y que de un día para otro, o incluso el mismo día, les avisen que tienen que ir a trabajar. Este incumplimiento de los horarios y días de descanso hace que cada vez sea más difícil poder conciliar el trabajo con la vida cotidiana, con lo cual se incrementa la angustia y estrés diario.

Por otra parte, gracias a la reforma laboral el empresariado ha encontrado en laexternacionalizaciónnuevas formas de gestión del personal que les permite abaratar costos y reducir el poder de negociación que podían llegar a tener las trabajadoras fijas o fijas discontinuas. Así, cada vez son más los hoteles que recurren a la subcontratación de empresas multiservicios para que asuman la gestión integral de los departamentos de pisos. Las trabajadoras de las empresas externas pasan habitualmente de estar enmarcadas en el convenio de hostelería correspondiente al convenio de limpieza o a un convenio específico de empresa. Este cambio implica, entre otras cosas, una rebaja en su categoría profesional, pasando de camareras de piso a peones o limpiadoras, y que haciendo un mismo trabajo, o incluso más, cobren 300 o 400 euros menos al mes.

El aumento de la externacionalización está haciendo que en las plantillas de los hoteles pueda convivir personal de diferentes empresas. Esta situación da pie a una división creciente entre las trabajadoras y, por tanto, un claro debilitamiento de su capacidad de organización sindical.

Finalmente, el recurso a estudiantes de turismo en prácticas ha supuesto un mecanismo más en el deterioro de las condiciones contractuales de quienes se ocupan de la limpieza de las habitaciones. En algunos hoteles y empresas externas la vinculación de este tipo de “empleados provisionales” ha permitido reducir el número de camareras de piso contratadas, ya que los estudiantes asumen a menor coste una parte del trabajo que ellas hacen. Los estudiantes rotan por distintas áreas del hotel y están un corto período de tiempo en cada departamento. Sus expectativas vitales no son quedarse en ese puesto de trabajo por mucho tiempo, pero uno tras otro lo acaban ocupando por períodos de tiempo suficientemente significativos.

El deterioro en las formas de contratación, además de pérdida de derechos y disminución de salarios, ha provocado que se ampliaran los procesos de segmentación dentro del colectivo de las camareras de pisos. Dadas las diferentes condiciones contractuales, trabajadoras en un mismo hotel conviven con realidades, miedos y expectativas muy diferentes por lo que habitualmente se producen situaciones de tensión entre ellas.

**Sobrecarga laboral**

En los últimos años se ha producido una clara intensificación del trabajo de las camareras por múltiples mecanismos simultáneos. En primer lugar destaca el aumento en el número de habitaciones diarias que tienen que hacer, que está entre las 18, 19 ó 20, cuando menos, y que puede llegar hasta las 24, 26 y hasta 30 en algunos lugares, además de la limpieza de las áreas comunes. En ocasiones hay camareras que están haciendo más de ochenta camas al día, tres y cuatro por habitación. Pero el número de habitaciones no siempre son un buen indicador de la carga laboral porque varían mucho según sus dimensiones, cantidad de muebles o condiciones en las que se tienen que limpiar. Lo más destacado en las entrevistas es cómo en un mismo hotel se ha producido este incremento durante estos años.

El trabajo además tienen que hacerlo bajo un ritmo muy intenso para poder responder a las necesidades de recepción, bajo la presión de los huéspedes en espera, o aprovechar el tiempo que los clientes salen de la habitación.

Este incremento de la carga laboral también se ha visto favorecido por la desaparición progresiva de figuras tradicionales en la hostelería, como los valets, habitualmente hombres que ayudaban en el departamento de pisos llevando la ropa de la lavandería a cada planta, sacando la ropa sucia o limpiando cristales. Ahora estas tareas han acabado asumiéndolas las camareras de piso.

Tampoco la estructura arquitectónica de los hoteles facilita su trabajo. Hay muchos casos en los que las trabajadoras deben desplazarse con los carros de la ropa limpia, ropa sucia y materiales de limpieza, por diferentes plantas, o incluso edificios del complejo hotelero. Otro elemento que condiciona el trabajo es la dimensión de las habitaciones. Si estas son muy pequeñas, y además se llenan de camas y otros muebles, es más difícil moverse y trabajar con comodidad. Y si son muy grandes o tienen escaleras internas también aumenta el esfuerzo que tienen que hacer.

Igualmente, las reformas que se hacen en las habitaciones no son pensadas para favorecer el trabajo de quienes las limpian. El incremento de espejos que se ensucian con facilidad, sobre todo cuando hay niños, la instalación de mamparas en las duchas y bañeras, olos cambios en el menaje de habitaciones, con el uso de edredones por ejemplo, también acrecienta el esfuerzo que tienen que hacer las trabajadoras.

Otro de los factores que condiciona el trabajo y la carga laboral que tienen que soportar las camareras de piso es la forma en la que se gestiona el hotel. Así son comunes las quejas de las trabajadoras porque les falte material de limpieza o ropa, como sábanas o toallas. Si por ejemplo les faltan toallas o sábanas limpias cuando ya están haciendo las habitaciones, porque no ha llegado todavía de lavandería, es habitual que la camarera tenga que ir a buscarlo a otra planta y regresar a las habitaciones en diversas ocasiones, con la pérdida de tiempo que esto supone.

En determinados destinos turísticos, los cambios en los hábitos de consumo y comportamiento de los turistas puede hacer variar sustancialmente la carga de trabajo. Así se ha venido experimentando una disminución del número de días que pasan los turistas alojados en vacaciones en un mismo hotel. Con la crisis el tiempo promedio de estancias se ha reducido y esto implica que las camareras de pisos tengan que hacer más habitaciones de salidas, lo cual supone más trabajo.

Por otra parte la degradación de muchos destinos, convertidos en espacios para la fiesta y el “turismo de borrachera”, hace que las condiciones en las que quedan las habitaciones o las mismas instalaciones de los hoteles requieran también de un sobreesfuerzo para dejarlas listas, o incluso que tengan que trabajar con más cuidado por temor a accidentarse.

La reacción de las trabajadoras a toda esta suma de presiones es que tengan que ir corriendo todo el día. Así es común que muchas renuncien a sus tiempos de descanso o no vayan a desayunar o almorzar en los momentos que tienen estipulados, por temor a no terminar a tiempo las tareas asignadas.

**Impactos en la salud**

Una de las principales consecuencias del trabajo en estas condiciones es el fuerte impacto que tiene en la salud de las trabajadoras, tanto física como psíquica. Sus efectos se evidencian a múltiples escalas, y forman parte del relato común de la inmensa mayoría de camareras de pisos.

Una primera manifestación inmediata es el cansancio permanente. También son comunes también los moratones en las piernas a causa de los golpes que se hacen al ir siempre corriendo. E igualmente son frecuentes los accidentes laborales, a causa de las caídas o torceduras. El dolor en la nuca, espalda, hombros, lumbares, brazos está también muy presente por la repetición constante de los mismos movimientos, sumados a las malas posturas, que son muy difíciles de evitar a causa del ritmo laboral tan intenso. Asimismo sufren problemas en las rodillas, habitualmente la derecha, que usan para mover las camas sin tener que agacharse. También es frecuente que muchas camareras de piso que llevan años trabajando en el sector hayan sufrido intervenciones quirúrgicas a causa de hernias o en el túnel carpiano.

Otra de las enfermedades corrientes, sobre todo en períodos de verano, son los catarros y afonías, generadas por las situaciones de “estrés térmico”, es decir el contraste repentino de temperaturas al pasar del calor al frío, o viceversa, cuando vienen del pasillo o del exterior con una elevada temperatura y entran en una habitación en la que está encendido el aire acondicionado.

Los productos de limpieza pueden ser también una fuente de riesgo para la salud de las trabajadoras. Si bien es cierto que en los últimos años los hoteles tienen más control del tipo de productos que se emplean, son muchas las camareras que avisan de diferentes situaciones que hacen que estos mecanismos en realidad no sean tan eficaces. Por una parte las mismas trabajadoras tienen la percepción de que los productos más fuertes, y por tanto más tóxicos y peligrosos para su salud, son los más eficaces para limpiar, y por tanto los siguen usando porque les permite ganar tiempo. Algunas de ellas cuentan también que hay hoteles en los que estos productos se siguen usando, aunque muchas veces sea a escondidas. Por otra parte es habitual que el uso de equipamiento de protección, como guantes o mascarillas, se vea limitado. En ocasiones no siempre se dispone en cantidad suficiente, pero en otras son las mismas trabajadoras las que no quieren usarlos porque les resulta incómodo estar poniéndoselos y quitándoselos, y prefieren no emplearlos porque sienten que pierden tiempo.

Esta forma de trabajar, sumado al cansancio y el dolor, así como la sensación de no llegar nunca a tiempo para terminar a la hora prevista, y en algunos casos a situaciones de maltrato por parte de las gobernantas y supervisoras, hace que el estrés y la ansiedad se conviertan en una constante y que también sufran insomnio. Y si por la noche no pueden dormir bien al día siguiente están más cansadas. Así, en muchos lugares de trabajo no es extraño ver a trabajadoras llorar a causa de la angustia y la impotencia que sienten. Al cabo de los años este tipo de situaciones puede derivar en depresiones.

A causa del cansancio y del dolor, y también del estrés, se ha convertido en algo normal que las trabajadoras tengan que medicarse para poder aguantar su jornada laboral. El hecho que durante años estén tomando de forma seguida este tipo de medicación, sumado a los excesos de la auto-medicación, pueda provocar también otro tipo de secuelas.

En estas condiciones, las que pueden pedir la baja médica son usualmente las trabajadoras que tienen un mayor nivel de protección al estar contratadas como fijas o fijas discontinuas. A medida que se van haciendo mayores y su salud se deteriora es cuando las bajas van en incremento. De esta forma llega un momento quea partir de cierta edad, con un estado de salud muy mermado y bajas recurrentes, su rendimiento laboral disminuye y las empresas busquen cómo sustituirlas por trabajadoras más jóvenes, con menores niveles de protección. Es por eso que son muy pocas las trabajadoras de este gremio que llegan a jubilarse a la edad que les corresponde, lo cual incide también en la pensión que reciben.

1. \*Ernest Cañada es coordinador de Alba Sud, centro de investigación y comunicación para el desarrollo, y colaborador de la Rel-UITA. Es también autor del libro “Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral”, Icaria Editorial, Barcelona, 2015. [↑](#footnote-ref-2)