

## La realidad laboral de las camareras de piso

DOI: 10.2436/20.8070.01.196

**Antonia María Balbuena Vázquez**

Doctora en Turismo por la Universidad de Málaga, España

E-mail: [abalvaz@yahoo.es](mailto:abalvaz@yahoo.es)

### Resumen

Las camareras de piso conforman el motor principal del mantenimiento y acondicionamiento de las habitaciones de los alojamientos turísticos. En España desde la crisis de 2008 y posteriormente la reforma laboral de 2012, este colectivo ha percibido un empeoramiento de sus condiciones como consecuencia de contratos cada vez más eventuales y la entrada de empresas externas. Esta investigación tiene como objetivo analizar las condiciones, el ambiente laboral, la salud y la percepción de las camareras de piso; para ello, se ha entrevistado en profundidad a dieciocho trabajadoras de Málaga, y dos de Granada (España), en total han sido veinte entrevistas semi-estructuradas. Los resultados indican, que tanto las condiciones como el ambiente laboral se degradan a medida que los contratos se van haciendo eventuales y/o el personal es contratado por empresas de trabajo temporales (ETT) o empresas multiservicios. Con respecto a la salud, presentan diversas patologías y malestares corporales, así como estrés o ansiedad. No obstante, a pesar de estas dificultades y de ser considerado un trabajo físicamente duro, las camareras de piso se sienten orgullosas de limpiar habitaciones y tienen una percepción positiva de esta actividad.

**Palabras claves:** Camareras de piso. Trabajadoras. Hoteles. Condiciones laborales. Málaga y Granada (España).

### 1 INTRODUCCIÓN

El capital humano es el principal recurso de la hostelería y supone una de las principales ventajas competitivas del sector. Dentro de este sector existe un importante porcentaje de mujeres empleadas que asumen tareas prescritas patriarcalmente y que son inherentes al rol de género asignado por la sociedad, tal y como es el caso de la limpieza de los hoteles (PURCELL, 1996; SPARRER, 2003).

Las camareras de piso tienen un papel fundamental en la dinámica turística; sin embargo, el conocimiento académico que se tiene de ellas está muy enfocado a los efectos laborales que dicho trabajo provoca en su salud (HUNTER; WATSON, 2006; LILADRIE, 2010; PREMJI; KRAUSE, 2010; HSIEH et al., 2014, 2015), la cual se va

deteriorando como consecuencia de los movimientos repetitivos, mecánicos y pesados, en cuanto a tirar de camas, muebles, etc., que han de realizar constantemente en su trabajo diario. Es por ello, que este estudio se enfoca principalmente en las condiciones laborales de las camareras de piso, siguiendo los trabajos de Cañada (2015, 2016, 2017, 2018, 2019), que presenta desde una perspectiva crítica la situación laboral de las limpiadoras de alojamientos turísticos, que se ha ido degradando a raíz de la crisis económica de 2008 y la aprobación de la reforma laboral de 2012 en España, con la entrada y puesta en marcha de las agencias laborales externas.

Este estudio en concreto analiza las condiciones laborales de algunas camareras de piso de la Costa del Sol (Málaga); también se tuvo la oportunidad de conocer la situación laboral de dos camareras de piso en Granada capital. Para llegar a cabo esta investigación se optó por contactar con la asociación “Las Kellys” una entidad a nivel español de camareras de piso que surge en el 2016 con el objetivo de dar visibilidad a la problemática de estas mujeres y consecuentemente, tratar de mejorar su calidad de vida. Esta asociación funciona por grupos de trabajo territoriales, es decir, se crearon distintos colectivos en diferentes ciudades o municipios españoles, gestionándose cada uno internamente (ASOCIACIÓN LAS KELLYS, s/f). Por tanto, se recurrió a la asociación “Las Kellys” Málaga, cuya presidenta posibilitó las entrevistas con las camareras de piso de la Costa del Sol. Sin este apoyo, hubiera sido complicado conversar con las trabajadoras que son eventuales y trabajan para empresas externas, las cuales, tenían miedo de hablar y contar su experiencia dada la inestabilidad laboral en la que se encuentran. A su vez, “Las Kellys” Málaga, proporcionó el contacto con “Las Kellys” Granada y se tuvo la oportunidad de incluir un par de entrevistas para conocer mínimamente la problemática concreta en esta ciudad. En total, se entrevistaron a veinte camareras de piso, dieciocho de Málaga y dos de Granada.

Málaga y Granada son dos provincias de Andalucía, que se sitúan en el sur de la península ibérica. Ambas provincias atraen a un importante número de visitantes, la primera por ser capital cultural y contar con la Costa del Sol, una región que es uno de los motores principales económicos de Andalucía y uno de los destinos turísticos más importantes de España (JUNTA DE ANDALUCÍA, 2007). Por su parte, Granada cuenta con el monumento más visitado del país y cumbre del arte musulmán en Europa, la Alhambra, el cual es el símbolo de la ciudad y el que recibe un mayor número de turistas.

El artículo se organiza en los siguientes apartados: marco teórico, donde se explica, en base a la literatura previa, las condiciones laborales, el ambiente y la percepción de las camareiras de piso ante el trabajo y la salud laboral. En el segundo apartado metodológico, se explica la metodología utilizada, en este caso, cualitativa, usando la entrevista semiestructurada y en profundidad como instrumento de apoyo. En el tercer apartado, están los resultados obtenidos y finalmente, se dan a conocer las conclusiones.

## 2 MARCO TEÓRICO

### 2.1 Condiciones laborales

Las camareras de piso, llamadas así en España, son mujeres que se dedican a la limpieza de habitaciones o apartamentos en alojamientos turísticos. También han de satisfacer las demandas o quejas de los clientes en cuanto a la prestación de este servicio

(HSIEH; APOSTOLOPOULOS; SÖNMEZ, 2013). Este departamento es generalmente femenino y suele estar ocupado por mujeres inmigrantes (LILADRIE, 2010), que forman parte de una minoría y tienen una educación mínima (ALBARRACÍN; CASTELLANOS, 2013).

Las condiciones laborales de las camareras de piso se han ido degradando en España desde la crisis financiera de 2008 y posteriormente, la aprobación de la reforma laboral de 2012, lo que ha provocado una mayor presión laboral e intensificación de la carga de trabajo (CAÑADA, 2019). Al mismo tiempo, han ido percibiendo salarios cada vez más bajos y contratos más inestables, lo que supone un empeoramiento de la calidad del empleo y una considerable precarización laboral y social (SEIFERT; MESSING, 2006; CAÑADA, 2016). Las empresas hoteleras optan cada vez más por la externalización o agencias de trabajo temporales con la finalidad de cubrir vacantes determinadas, vacaciones o bajas por enfermedad, dando lugar a la contratación flexible (EVANS et al., 2007) y a ese empeoramiento de las condiciones laborales de estas trabajadoras.

En ocasiones, estas empresas externas pueden contratar a las trabajadoras de forma permanente con unas condiciones totalmente diferentes a las que se encuentran las camareras contratadas directamente por el hotel. La carga de trabajo, los salarios más bajos y las dificultades para darse de baja, son algunas de las diferencias a las que se enfrentan estas camareras de piso (CAÑADA, 2019). Esta desigualdad en las condiciones laborales también se materializa en el ambiente de trabajo, donde existe una separación o división entorno a estos dos grupos de mujeres, las permanentes del hotel y las subcontratadas (PUECH, 2007).

Estas formas externas de contrato obedecen a la flexibilización laboral que establecen la reducción de los costos de contratación, selección y compensaciones diversas, por lo que resulta un paquete muy atractivo para los hoteles que se hacen más dependientes del servicio que ofrecen (KNOX, 2020). Por otro lado, también tienen como objetivo sacar el máximo rendimiento de producción en base a la intensificación laboral y la precarización de las trabajadoras. Por lo tanto, estas empresas externas como los hoteles han llegado a un acuerdo satisfactorio, del cual se aprovechan ambas partes y dejan al margen a las trabajadoras.

El estudio de Cañada (2016) indica que las camareras de piso han de limpiar al día entre 12 a 20 habitaciones, sin embargo, a través de las agencias externas pueden llegar a 30 con la misma jornada laboral. Hasta que no finalizan su trabajo o el ratio de habitaciones asignadas, no salen del hotel, por lo que es habitual regalar a la empresa horas extras que no son pagadas. En todo caso, si la empresa les propone hacer alguna hora adicional, lo cual suele ser infrecuente, le podrían pagar de 1,5 euros a 2,5 cada habitación (TRIGUERO, 2017). Las camareras de piso tratan de evitar los descansos y dejar de almorzar con tal de ir rápidas en su trabajo y no quedarse más tiempo del que les corresponde (HSIEH; APOSTOLOPOULOS; SÖNMEZ, 2016). También compensan unas habitaciones con otras, es decir, si una está más limpia, le hacen lo mínimo para tratar de equilibrar el tiempo que le haya podido dedicar a una habitación más sucia. A pesar de ir a un ritmo acelerado todo el día, todas las camareras finalizan su ratio de habitaciones aunque salgan más tarde, ya sea por miedo a las consecuencias, malos modos de sus jefas inmediatas, responsabilidad o por orgullo (SEIFERT; MESSING, 2006). Estas mujeres son conscientes de que su trabajo repercute en el cliente, el cual, no se percata de la dinámica agotadora a la que son sometidas, por tanto, este no es responsable de que ellas no finalicen un trabajo que han pagado por disfrutar. A pesar de esta disculpa solapada al cliente, los hoteles han ido aumentando las

amenidades y atenciones para conseguir su fidelidad, lo que supone una carga más intensa para las camareras que han de prestar mayor atención a las exigencias del cliente (LOCKWOOD; GUERRIER, 1989; CAÑADA, 2018).

El ritmo de trabajo es mucho mayor llegando la temporada de ocupación alta, por lo que es común que durante este período algunas camaristas se lesionen, se accidenten, se enfermen o simplemente, aquellas que son recién contratadas no regresen porque no soportan ese ritmo de trabajo, lo que provoca que esas habitaciones de esas compañeras ausentes se repartan entre las asistentes (REAL-PÉREZ, et al., 2011). El estudio de Lockwood y Guerrier (1989) indica que las camareras podrían durar una media de seis semanas, soportando estas condiciones laborales y esta intensificación del trabajo.

El tiempo de trabajo lo tienen tan controlado que una habitación ocupada por un cliente la suelen hacer entre 5 y 15 minutos, mientras que una salida, la cual ha de limpiarse a fondo, procuran hacerla entre 30 y 45 minutos. De todas maneras, estos tiempos son muy relativos y las camareras de quejan de que la empresa no tenga conciencia de que tanto una habitación ocupada como de salida, se puede llevar más tiempo del que se pretende estipular, ya que es frecuente que algunas habitaciones estén muy sucias y les retrase su trabajo, forzándolas a trabajar fuera de su turno laboral (HSIEH; APOSTOLOPOULOS; SÖNMEZ, 2013; CAÑADA, 2018). Sea por este motivo o por realizar habitaciones extras, sobre todo en la temporada alta, ocasiona que salgan más tarde de su horario y les dificulte reconciliar la vida laboral con la familiar (MCNAMARA, et. al., 2011; CAÑADA, 2016).

## 2.2 Ambiente y percepción del trabajo

Existen dos visiones diferentes sobre el ambiente laboral, entendiendo este como las relaciones entre las compañeras y las jefas más inmediatas.

Por un lado, las camareras que llevan tiempo trabajando juntas y se conocen, tratan de apoyarse no sólo a nivel de la limpieza de las habitaciones, sino que se unen para luchar por mejorar sus condiciones laborales.

Por otro lado, están las trabajadoras eventuales y por empresas externas, las cuales intentan tener un trato cordial y ayudarse mutuamente siempre y cuando observen un trato amistoso en el ambiente laboral. No obstante, es bastante posible que perciban rivalidades, conflictos y favoritismo que minimicen el compañerismo y, por consiguiente, la lucha laboral y colectiva (PUECH, 2007; CAÑADA, 2019).

El estudio de Lundberg & Karlsson (2011) pone en evidencia esta falta de asociación y organización por parte de este grupo de trabajadoras, como resultado de las condiciones laborales pésimas, así como tener un trabajo solitario y con pocos espacios para compartir o reunirse, lo que impide que se asocien para mejorar sus condiciones laborales (PUECH, 2007).

Lo mismo ocurre en las relaciones con las jefas más inmediatas o gobernantas. Las camareras permanentes y contratadas directamente por el hotel, parecen haber alcanzado el respeto de sus jefas. Sin embargo, no suele ocurrir lo mismo con las camareras eventuales o de empresas externas. Estas desean tener buena relación con las gobernantas porque de ellas depende la renovación de su contrato, lo que da pie a esa rivalidad entre compañeras. Al mismo tiempo, las jefas, se aprovechan de esta circunstancia y podrían aumentar la carga de trabajo a las camareras eventuales. También se ha constatado que algunas gobernantas suelen tener un trato despótico y arbitrario con las camareras de piso, conductas que las trabajadoras acatan por

necesidad y miedo a ser despedidas (ONSØYEN et al., 2009; HSIEH; APOSTOLOPOULOS; SÖNMEZ, 2013; CAÑADA, 2019).

El estudio de Onsøyen (2009) señala que las camareras de piso realizan su trabajo bajo el control negativo de las gobernantas, lo que las hace sentir infravaloradas y sin ser tomadas en cuenta en sus opiniones o decisiones para mejorar su trabajo.

A pesar de que socialmente se ha considerado un trabajo descalificado (HUNTER; WATSON, 2006) y que ellas mismas valoran de duro o pesado, estas trabajadoras tienen una percepción positiva de su trabajo, tal y como indica el estudio de Ferguson (2010) sobre mujeres cocineras, meseras, recepcionistas y camareras de piso en Centroamérica. Esta perspectiva satisfactoria tiene que ver con el empoderamiento que ostentan al ganarse la vida dignamente, adquirir confianza y relacionarse socialmente desarrollando habilidades comunicativas en distintos idiomas (FERGUSON, 2011).

### 2.3 Salud laboral

La intensificación del trabajo, así como el ritmo tan acelerado que han que tener las camareras de piso para cumplir con la tarea asignada, termina pasando factura a su salud, tal y como lo demuestran los numerosos estudios que existen al respecto (LO; LAMM, 2005; HUNTER; WATSON, 2006; BUCHANAN et al., 2010; LILADRIE, 2010; PREMJI; KRAUSE, 2010; HSIEH et al., 2014, 2015).

La repetición de movimientos continuamente tales como: mover camas, poner las fundas de los nórdicos, tirar de muebles y de los carros sobrecargados de ropa, etc. así como la falta de protección o de tiempo para estar cuidando determinadas posturas corporales provocan que la salud de estas trabajadoras se deteriore progresivamente (HUNTER; WATSON, 2006; FRUMIN et al., 2006; KRAUSE et al., 2002, 2005, 2010; HUNTER; WATSON, 2006; HSIEH et al., 2014, 2015). Aparte de ocasionarles problemas de salud, también se lesionan tirando de cualquier objeto pesado e incluso, se resbalan o se accidentan realizando la limpieza de las habitaciones, por ir a ritmos completamente acelerados (LILADRIE, 2010). Con estos condicionantes, es muy común que las camareras de piso sientan molestias, dolores en diferentes partes del cuerpo, así como estrés, ansiedad o depresión (LO; LAMM, 2005; SHANI; PIZAM, 2009; HSIEH et al., 2014, 2015). Con frecuencia tienen dolores generalizados (PREMJI; KRAUSE, 2010); molestias relacionadas con los músculos o los huesos (FRUMIN et al., 2006) especialmente con los hombros, espalda, brazos (BURGEL et al., 2010) entre otros, lo que supone ir medicadas con antiinflamatorios o analgésicos (CAÑADA, 2016).

Aquellas camareras permanentes y contratadas directamente por el hotel no tendrán problema de darse de baja por enfermedad o lesión, sin embargo, las que son eventuales o contratadas por empresas externas, pedirse una baja es arriesgarse a ser despedida, en cuanto a que es fácil y barato reemplazar a una trabajadora por otra (CEACERO, 2017).

### 3 METODOLOGÍA

Se ha tenido la oportunidad de entrevistar en profundidad a veinte camareras de piso, dieciocho de ellas trabajan en hoteles de la Costa del Sol (Málaga) y dos en alojamientos turísticos de Granada capital. En un primer momento se consideró solo entrevistar a camareras de piso de Málaga, sin embargo, la presidenta de Las Kellys de



esta provincia andaluza, señaló la importancia de visibilizar la problemática de las camareras de piso en Granada, por lo que finalmente, esta ciudad fue incluida en este estudio.

A través de la entrevista semi-estructurada se ha podido indagar y explorar la perspectiva de estas mujeres y construir subjetivamente sus realidades laborales (MOGENSEN; MAYER; BREITING; VARGA, 2007).

La informante clave fue la presidenta de la asociación “Las Kellys Málaga”, la cual facilitó la apertura y entrevistas al grupo de las camareras de piso. De no haber sido por “Las Kellys” habría sido muy complicado haber accedido a las camareras de piso que están trabajando en empresas multiservicios o empresas de trabajo temporales (ETT). El miedo a hablar, ser descubiertas y consecuentemente ser despedidas era tan fuerte que hubiera sido casi imposible dar con estas mujeres para que hubieran contado su experiencia en estas empresas, a pesar de que en todo momento se destacó el carácter anónimo de estas conversaciones. La predisposición de esta investigación era realizar más entrevistas en general ya no sólo en Málaga sino en Granada, pero la dificultad de seguir encontrando mujeres dispuestas a dedicarnos su tiempo y experiencia, se fue cerrando y no se encontraron otras alternativas de búsqueda en ese momento. No obstante, insistimos en realizar más entrevistas en Granada dada la asimetría de entrevistas entre una y otra provincia, pero de nuevo, la falta de contactos y disponibilidad por parte de las camareras de piso, fue una traba que no se pudo salvar.

Las entrevistas fueron realizadas entre diciembre de 2019 y febrero de 2020, en los distintos espacios y tiempos habilitados por las camareras y en función de su disponibilidad. Fueron grabadas bajo el consentimiento de las mujeres y posteriormente transcritas; los textos resultantes se analizaron usando el programa de análisis cualitativo ATLAS. ti. lo que permitió codificar, organizar y sistematizar los datos (SABARIEGO; VILÀ; SANDÍN, 2014). Los nombres propios que se utilizaron para las citas, fueron seudónimos que permitieron mantener el anonimato de las mujeres entrevistadas.

Las entrevistas fueron codificadas por las categorías y subcategorías siguientes:

- Perfil de las trabajadoras: localidad del trabajo; lugar de nacimiento; nivel educativo; estado civil; número de hijos; edad; categoría del hotel y años en la empresa.
- Condiciones laborales en hoteles, en ETT y en empresas multiservicios: tipo de contrato, número de horas trabajadas, días de descanso, sueldo, vacaciones, número de habitaciones que limpian.
- Relaciones entre compañeras y gobernanta: cómo es el trato con las compañeras de trabajo y con la jefa más inmediata.
- Salud laboral: cómo afecta ser camarera de piso a la salud y posibles dificultades para darse de baja.
- Percepción sobre su trabajo: cómo consideran su trabajo, si les gusta realizarlo y qué importancia tienen para ellas.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 Perfil de las trabajadoras

Todas trabajan en algún municipio de la costa malagueña, excepto dos de ellas que trabajan en Granada capital.

La mayoría procede de algún municipio de Málaga, de alguna provincia española y un par de ellas son latinoamericanas.

Casi la mayoría cuenta con estudios básicos o primarios, aunque un tercio de las entrevistadas tienen estudios secundarios. Proporcionalmente están casadas, solteras y divorciadas. Algunas no tienen hijos y otras tienen entre uno y tres. La edad de las entrevistadas oscila entre 25 y 62 años.

La mayoría trabaja en hoteles de 3 y 4 estrellas y llevan en la empresa de cuatro meses a 43 años.

## 4.2 Tipos de empresas

Existen tres tipos de empresa que han contratado a las camareras de piso entrevistadas:

- Directamente por el hotel.
- A través de empresas de trabajo temporales o ETT.
- Empresas multiservicios o externas.

Por regla general, las empresas tienen maneras similares de contratar a las camareras de piso (cuadro 1).

**Cuadro 1. Empresas contratantes**

<b>HOTEL</b>	<b>ETT</b>	<b>MULTISERVICIO</b>
Indefinida/ fija en plantilla Fija discontinua Eventual Por obra y servicio	Indefinida/ fija en plantilla Por obra y servicio	Indefinida/ fija en plantilla Eventual Por obra y servicio

Fuente: Elaboración propia, 2020

## 4.3 Condiciones laborales en hoteles

Los hoteles tienen trabajadoras indefinidas (personal fijo en plantilla por tiempo indefinido), fijas discontinuas (contrato indefinido pero discontinuo, es decir, que puede haber unos meses donde no se trabaja), eventuales (contratos por tiempo determinado) y por obra y servicio (el tiempo de contrato depende de la durabilidad del servicio, no obstante, es limitado en el tiempo). A continuación, se exponen las condiciones laborales que presentan cada una de las modalidades de contrato y las diferencias que existen entre ellas.

Las camareras con contrato indefinido son las que tienen las mejores condiciones laborales: trabajan ocho horas al día y cuentan con dos días de descanso flexibles, es decir, podrían cambiarlo por otros en caso de necesidad. Les pagan en función del convenio de hostelería, se respeta la categoría profesional de ser camarera, y perciben un salario medio de 1300 euros. Se les pagan los días festivos doble o se lo abonan en días libres y tienen 30 días de vacaciones. Podrían limpiar entre 20 y 30 habitaciones, no obstante, estas mujeres suelen conocer sus derechos y reclaman cuando la empresa decide cambiar sus condiciones: “cuando el hotel puso mamparas y tantos cristales nos pusimos en huelga y nos quitaron 3 habitaciones, lo denunciamos y ganamos el juicio” (Sara). Todas terminan su trabajo a la hora de la salida y no se quedan más tiempo del horario establecido. Suelen tardar una media de 10 minutos para

hacer una habitación ocupada y 30 o 25 minutos en limpiar una de salida. A pesar de todo, han de ir corriendo todo el día “no vamos al baño y no paramos ni un segundo y de la habitación que está un poquito mejor le haces lo mínimo” (Tere).

Las camareras fijas discontinuas tienen condiciones laborales similares a las indefinidas, no obstante, existen dos diferencias con respecto a las primeras: una de las camaristas comenta haber descansado solo un día a la semana, en lugar de dos, tal y como les corresponde. Y, por otro lado, si no terminan su trabajo en su horario, se suelen quedar entre 15 y 30 minutos.

Ana es una camarera que tiene un contrato por obra y servicio y es consciente de que en cualquier momento la echan de la empresa, por tanto, no puede hacer planes a futuro porque no siente estabilidad laboral y porque trabaja solo diez horas semanales. Tiene también sus dos días de descanso y vacaciones, aunque se acaba de enterar de esto último y perdió las del año pasado. Esta circunstancia le ha molestado por lo siguiente: “yo trato aquello como si fuera mío, estoy pendiente de lo que no funciona... y no me han avisado de mis vacaciones...”. En ocasiones, le imponen alguna tarea extra, no contemplada en su parte de habitaciones regular, por lo que puede llegar a salir de 10 a 40 minutos más tarde de su horario y este tiempo no es pagado. En todo caso, si en algún momento hiciera falta echar alguna hora extra, se lo pagarían extraoficialmente.

Las camaristas eventuales pueden trabajar de tres a ocho horas al día y tienen contrato de 15 o 20 días, un mes, dos o tres meses, el cual es renovado progresivamente hasta que finaliza la temporada de ocupación alta. Pueden descansar uno o dos días a la semana, y se suelen quejar de que pueden estar hasta 13 días sin descansar; este día es intercambiable en caso de necesitarlo. En función de las horas contratadas les corresponde un determinado número de habitaciones que no está regulado y que varía en función de la empresa y el nivel de explotación que quiera establecer entre sus trabajadoras. Por 4 horas pueden hacer de 14 a 17 habitaciones, por cinco horas 16 apartamentos y 38 habitaciones por ocho horas laborables, lo que les obliga a limpiarlas entre 5, 10 o 15 minutos las habitaciones ocupadas por clientes y media hora una salida. De todas formas, estos tiempos son muy relativos, ya que pueden encontrarse con habitaciones muy sucias que les compromete mucho más tiempo.

No suelen quejarse del sueldo porque se respeta el convenio de hostelería y la categoría de camarera de piso, pero sí de la carga tan excesiva de trabajo y de ir corriendo, por lo que no suelen terminar a su hora de salida.

Por otro lado, también comentan que por ser eventuales no tienen planta asignada como las fijas o fijas discontinuas, por lo que le dan habitaciones de diferentes plantas, con la correspondiente pérdida de tiempo que les supone desplazarse de una planta a otra: “las de contratos entramos para hacer los descansos a las fijas y no tienes una planta asignada, por lo que yo digo que las de contrato trabajamos más que las fijas, que saben qué trabajo tienen, pero nosotras no sabemos lo que nos espera” (Claudia). Las vacaciones de las trabajadoras eventuales son pagadas al finalizar el contrato.

#### **4.4 Condiciones laborales en ETT**

Las camareras entrevistadas que están trabajando por ETT se encuentran bajo dos modalidades de contrato: indefinidas y por obra y servicio. Ninguna de estas categorías les aseguran una continuidad laboral, ya que en cualquier momento la empresa puede despedirlas: “mi contrato por la ETT era indefinido, y en cualquier momento te echaban a la calle y te daban un finiquito que era de risa” (Gema). En



ocasiones, estas empresas podrían no respetar la categoría de camarera de piso y hacer contratos como peón limpiador con la consiguiente reducción de sueldo ante una categoría inferior a la suya.

El contrato puede ser por diversas horas al día, como el caso de Lina que tenía un contrato de 30 horas semanales y debía limpiar 23 habitaciones en seis horas de trabajo.

La carga laboral es tan intensa, que les resulta muy complicado salir en su horario, por lo que han de echar incluso una hora más para poder finalizarlo. La única compensación a tanto esfuerzo laboral es el sueldo, el cual suele ser bueno, entre 1000 y 1500 euros, en función de las horas contratadas. Tienen dos días de descanso que pueden ser flexibles en caso de necesidad y 30 días de vacaciones, condiciones similares a los contratos directos de hoteles.

#### **4.5 Condiciones laborales en empresas multiservicio**

Este tipo de empresas pueden hacer contrato por días como es el caso de Granada; en Málaga se han observado en las entrevistas contratos por meses, por obra y servicio e incluso indefinidos. No respetan el convenio de hostelería y tampoco la categoría de camarera de piso; las trabajadoras han reportado estar bajo la categoría de limpiadora. Pueden estar contratadas cuatro, cinco o seis horas al día y terminan trabajando el doble de su jornada laboral. El sueldo puede ser de 400 a 900 euros como máximo, por lo que cobran una media de 1,6 euros por cada habitación. Se suele descansar uno, dos o tres días, en función de los intereses de la empresa, pero son avisadas el mismo día o la noche anterior, no pudiendo hacer planes ni concertar citas médicas por la inquietud de ser avisadas a trabajar. Estas empresas no realizan cuadrantes ni planifican los descansos de sus trabajadoras, por lo que los descansos son dados arbitrariamente y podrían recibir alguno después de permanecer más de 10 días trabajando. La intensidad laboral es mucho mayor que en los demás tipos de contrato, convirtiéndose las jornadas laborales en interminables y obligándolas a trabajar gratuitamente un par de horas al día para cumplir con el parte laboral.

En el caso de la provincia de Granada, no pagan las vacaciones ni los días de descanso, es decir, solo se cobra lo que se trabaja. Por otro lado, las habitaciones que forman parte del ratio laboral y que el cliente decide que no se limpie, no es pagada, al igual que aquellas habitaciones que hayan recibido alguna queja por parte del cliente. En caso de limpiar alguna habitación extra, es pagada aparte a 1,5 o 2 euros. En esta provincia andaluza no existe tanta sobrecarga de trabajo como en Málaga y el ratio de habitaciones suele ser una media de quince por cinco horas. En la costa malagueña la sobrecarga de trabajo es mucho más agotadora, llegando a limpiar 18 y 25 habitaciones por cuatro o cinco horas laborales: “cada habitación son 10 o 15 minutos, mete y saca la funda nórdica, vamos a niveles exagerados, también tenemos que hacer labores de mantenimiento, quitar cortinas...” (Irene).

#### **4.6 Relaciones entre compañeras y gobernanta**

Las camaristas, en general, tratan de llevarse bien con sus compañeras ya que es importante tener un trato cordial con el fin de ayudarse en caso de estar retrasadas en la limpieza de habitaciones. Aunque intenten crear un amistoso ambiente laboral, las camareras fijas no se sienten apoyadas por las eventuales a la hora de luchar por las condiciones laborales porque tienen miedo a hablar y ser despedidas. A medida que los

contratos son menos duraderos, menos posibilidades hay de unirse y luchar por los derechos laborales; la inseguridad de los contratos y el miedo a no ser contratadas, supone que las camareras se desvinculen de la lucha laboral.

Las empresas multiservicio procuran que las camareras de piso no se ayuden o se apoyen en el trabajo, evitan que haya vínculos entre ellas. Las trabajadoras llegan incluso a acatar las órdenes de la encargada si ésta decide que no se hable con determinada compañera. Este tipo de violencia pasiva les provoca depresión y han de lidiar con este ambiente laboral hasta que la gobernanta dirige su atención a otra trabajadora: “se pasa fatal porque no te miran, no te dan los buenos días” (Maribel). El miedo a ser despedidas o no volver a ser contratadas, justificaría esta forma de proceder entre ellas mismas.

Casi todas las camareras comentan haber sufrido, en algún momento de su vida laboral, las malas maneras o del carácter grosero de la gobernanta. Aun así, parece ser que las fijas y fijas discontinuas en hoteles tienen un trato más cordial o al menos, más respetuoso con sus jefas, esto podría ser debido a que son muchos años los que llevan en la empresa como para haber limado las asperezas en las relaciones. A medida que los contratos se hacen eventuales, inestables y son contratadas por ETT o empresas multiservicio, las relaciones parecen no ser tan buenas. Las eventuales tratan de llevarse bien con sus jefas porque de ellas depende que las vuelvan a contratar, aunque con relativa frecuencia se encuentran con gobernantas prepotentes y con malas maneras que se dejan llevar por el cotilleo y el favoritismo: “prima que le gustes, que le caigas bien, que te calles y no levantes la voz” (Sofía); “si le caes bien te llama y si no, no te llama (Claudia).

Mención aparte merecen las encargadas de las empresas multiservicios de Málaga, las cuales, suelen tener un trato vejatorio hacia las empleadas, además de utilizar las amenazas como forma de control. También puede ocurrir que les falten el respeto, le griten e incluso las acosen laboralmente. Por otro lado, estas jefas suelen apuntarse habitaciones que son limpiadas por sus empleadas o, en todo caso, obliga a que se repartan entre las camareras, las habitaciones que les corresponde como encargada.

#### **4.7 Salud laboral**

Las camareras, ya sea que lleven trabajando 4 meses o 20 años, como que limpien tres u ocho horas al día, todas han visto perjudicada su salud. Los malestares abarcan múltiples patologías: lumbalgias, molestias en el túnel carpiano, deformación de los huesos, problemas con el manguito rotador en los hombros, dolores músculo-esqueléticos, cervicalgias, etc. así como patologías mentales relacionadas con la depresión, ansiedad y el estrés: “las cervicales y la espalda son lo que llevo peor porque hay que hacer mucho esfuerzo, levantar muebles... y de estrés igual, ese estrés constante te afecta a los nervios y físicamente. También te afecta al estómago, a las manos, porque no hay guantes y vengo con las manos achicharradas por los productos” (Lucía). Esto da a lugar que muchas de ellas vayan medicadas y las que no, suelen tomar antiinflamatorios, ansiolíticos o analgésicos de forma intermitente.

Todas las camareras eventuales, de empresas multiservicios o ETT reportan la dificultad de darse de baja si se ponen enfermas o tienen algún problema de salud, incluso si tienen una caída o accidente en su lugar de trabajo: “si te das de baja te despiden, siempre tienes ese problema” (Emma); “caí mala con un virus y me lo dieron

de descanso, prefirieron que yo siguiera trabajando que darme el día de baja” (Claudia).

Sin embargo, las camareras fijas y fijas discontinuas contratadas directamente por hoteles conocen sus derechos y se sienten fuertes como para pedir una baja, además, no tienen ese temor de ser echadas de la empresa.

#### 4.8 Percepción sobre su trabajo

Todas las camareras de piso, sin distinción de empresas contratantes, consideran que este trabajo es muy duro, “todo el mundo lo puede hacer, pero no todo el mundo lo puede soportar, no es solo por el esfuerzo físico sino por el estrés constante” (Isa), pero no es complicado de realizar “quién no sabe limpiar, una vez que cojas el truco, luego ya es correr” (Carmen). Lo que les resulta difícil de sobrellevar es la carga de trabajo. A pesar de las dificultades, todas las camaristas se sienten orgullosas de su trabajo y les gusta lo que hacen. Solo algunas pocas de ellas, consideran que se sienten quemadas por las condiciones laborales que tienen, la falta de reconocimiento de su trabajo y la carencia de tiempo para interactuar con el cliente, pero si las circunstancias fueran diferentes, igualmente les gustaría y lo disfrutarían: “me siento quemada por las condiciones, pero estoy muy orgullosa de ser camarera de piso y me encanta mi trabajo” (Elena).

Tanto es así que consideran muy importante este trabajo para ellas: “este trabajo es super importante, porque no tendría lo que tengo, una casa ni el sustento de una familia” (Vero).

### 5 CONCLUSIONES

En este estudio se han analizado las condiciones, el ambiente laboral, la salud y la percepción de las camareras de piso de las trabajadoras entrevistadas en Málaga y Granada.

Se puede distinguir tres empresas contratantes: los hoteles, las ETT y las empresas multiservicios.

La camarista que es contratada directamente por el hotel tiene mejores condiciones laborales, sobre todo si es permanente o fija discontinua. Este grupo de mujeres no presentan importantes dificultades a la hora de realizar su trabajo. En todo caso, sienten que ha aumentado su carga laboral desde la crisis de 2008 y de la reforma laboral de 2012, no obstante, su posición de contrato permanente las hace sentir más fuertes como para hablar, reclamar o denunciar cualquier situación que les incomode. Cual sea la modalidad de contrato por parte de un hotel (fija, fija discontinua, eventual, por obra y servicios) implica que se respete el convenio de hostelería y la categoría de “camarera de piso”.

Sin embargo, ser eventual, cualquiera que sea la empresa contratante supone tener más carga de trabajo, salir más tarde de su horario para completar la tarea asignada, ir más aceleradas limpiando y estar calladas, ser obedientes a las normas que dicta la empresa o la gobernanta para poder lograr la renovación del contrato, lo que las sitúa en un grado alto de vulnerabilidad, precarización e infravaloración personal.

Por su parte, las agencias de trabajo temporal podrían contratar a las camareras de piso como peón limpiador, lo que supone una categoría y cobro inferior. Aunque las camareras entrevistadas no se quejaban del sueldo recibido por estas agencias, sí mencionan, la carga laboral tan intensa y la cantidad de horas extras no pagadas, que

han de echar para cumplir con las habitaciones asignadas. Por otro lado, sí suelen respetar el convenio de hostelería y las prestaciones laborales.

Por su parte, las empresas multiservicios no respetan el convenio de hostelería ni la categoría de camarera de piso. Las trabajadoras no saben cuándo descansan y son avisadas la misma mañana o la noche anterior; no existe un cuadrante laboral, lo que significa no poder concertar citas médicas o eventos personales ante esta flexibilización laboral tan fuerte. Las jornadas laborales se convierten en horas de limpieza interminables debido al ratio de habitaciones que se les asigna y que han de finalizar, aunque salgan una o dos horas después de su horario establecido. En Málaga estas empresas contratan por un tiempo definido o indefinido; en Granada la situación empeora en cuanto a que los contratos son por día, lo que supone, ganar lo que se trabaja, por tanto, no son pagados los días de descanso ni las vacaciones. El sueldo no llega a 900 euros, siendo habitual ganar entre 500 y 600 euros. Las condiciones de estas empresas podrían ser denunciadas por las trabajadoras, pero no lo hacen por miedo a perder el empleo.

En cuanto al ambiente laboral, este se va degradando a medida que los contratos se van haciendo eventuales y/o son contratadas por ETT o empresas multiservicios. Si casi todas las camareras exponen haberse encontrado con gobernantas prepotentes o groseras, el trato parece ser más vejatorio cuanto menos vínculo existe entre el hotel y la camarera de piso. Las gobernantas podrían tomar ventaja de la posición vulnerable de las trabajadoras mediante el control autoritario y despótico de unas normas arbitrarias (ONSØYEN et al., 2009; HSIEH; APOSTOLOPOULOS; SÖNMEZ, 2013; CAÑADA, 2019).

De la misma manera ocurre con las compañeras de trabajo. Mayormente tratan de llevarse bien para poderse ayudar en caso de estar retrasadas, pero no siempre este ambiente es así de cordial. Es común, sobre todo entre fijas y eventuales que surjan los conflictos o roces y que existan dos grupos separados que no converjan en apoyarse para mejorar las condiciones laborales (PUECH, 2007; CAÑADA, 2019). Las eventuales no apoyan al grupo fijo por miedo a exponerse y que no le renueven el contrato.

En cuanto a la salud, este estudio está en consonancia con las investigaciones previas que indican que estas trabajadoras sienten malestares en diferentes partes del cuerpo: dolores musculares en brazos, hombros, cuello, lumbares, entre otros (LO; LAMM, 2005; SHANI; PIZAM, 2009; HSIEH et al., 2014, 2015). También es frecuente sufrir de estrés o ansiedad ante la carga e intensificación laboral. Darse de baja también resulta un problema, especialmente para las eventuales y empresas externas.

Como señala el estudio de Ferguson (2010), las camareras de piso, aunque consideran que este trabajo es duro y difícil de sobrellevar por la carga de trabajo, se sienten orgullosas de limpiar habitaciones y tienen una percepción positiva de su labor.

En definitiva, este colectivo ha sufrido un gradual deterioro en sus condiciones laborales sobre todo con la entrada de las empresas externas y la capacidad de realizar contratos cada vez más exiguos y flexibles según la conveniencia de las empresas. Como consecuencia, supone un auténtico reto llegar a final de mes con sueldos ínfimos y un desasosiego y estrés importante ante la tensión de no saber si serán llamadas para trabajar la siguiente temporada o seguirán manteniéndose por contratos. Esta circunstancia y la intensificación laboral que menoscaba su salud, reproducen la explotación y la vulnerabilidad de este colectivo, que no se une y apoya por el miedo

atroz a perder un empleo que no hace más que esclavizarlas.

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo no hubiera sido posible sin la colaboración inestimable de la asociación “Las Kellys Málaga”, en especial a su presidenta. Esta asociación apoyó desde el principio a la autora facilitando los contactos de las camareras de piso.

## BIBLIOGRAFÍA

ALBARRACÍN, D.; CASTELLANOS, M. L. Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel silencioso de la subordinación. En *Sociología del trabajo*, Los autores. Madrid: Siglo XXI de España Editores, 2013, p. 27-45.

ASOCIACIÓN LAS KELLYS. (s/f.). Disponible en: <https://laskellys.wordpress.com/>. Acceso: 13 enero 2021.

BUCHANAN, S., VOSSENAS, P., KRAUSE, N., MORIARTY, J., FRUMIN, E., SHIMEK, J. A. MIRER, F, ORRIS, P., PUNNETT, L. Occupational Injury Disparities in the US Hotel Industry. *American Journal of Industrial Medicine*, 54, p. 116-125, 2010.

BURGEL, B. J., WHITE, M. C., GILLEN, M., & KRAUSE, N. Psychosocial work factors and shoulder pain in Hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, v. 53, n. 7, p. 743-756, 2010.

CAÑADA, E. Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral. Barcelona: Icaria Editorial, 2015.

CAÑADA, E. Externalización del trabajo en hoteles. Impactos en los departamentos de pisos. Barcelona: Alba Sud Editorial, 2016.

CAÑADA, E. Un turismo sostenido por la precariedad laboral. Papeles de relaciones eco-sociales y cambio global, 140, p. 65-73, 2017.

CAÑADA, E. Intensificación del trabajo en los hoteles: La percepción de las Kellys. *Iglesia Viva*, 275, julio-septiembre, p. 117-126, 2018.

CAÑADA, E. El trabajo de las camareras de piso: un estado de la cuestión. *Papers de turismo*, 62, p. 58-75, 2019.

CEACERO, (Coord.). Las camareras de piso se organizan contra la precariedad en el sector hostelero. *Varias Kellys de Barcelona, Benidorm, Fuerteventura, Lanzarote y Madrid*. Libre Pensamiento, 91, p. 59-64, 2017.

EVANS, Y., WILLS, J., DATTA, K., HERBERT, J., MCILWAINE, C., & MAY, J. ‘Subcontracting by stealth’ In London’ hotels: impacts and implications for labour organising. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 10, p. 85-97, 2007.



FERGUSON, L. Turismo, igualdad de género y empoderamiento de las mujeres en Centroamérica. *Papeles de relaciones eco sociales y cambio global*, 111, p. 123-133, 2010.

FERGUSON, L. Promoting gender equality and empowering women. *Tourism and the third millennium development goal. Current Issues in Tourism*, v. 14, n. 3, p. 235-249, 2011

FERGUSON, L. & MORENO D. Gender and sustainable tourism: reflections on theory and practice. *Journal of Sustainable Tourism*, v. 23, n. 3, p. 401-416, 2015.

FRUMIN, E., MORIARTY, J., VOSSENAS, P., HALPIN, J., ORRIS, P., KRAUSE, N., & PUNNETT, L. Workload-Related Musculoskeletal Disorders among Hotel Housekeepers: Employer Records Reveal a Growing National Problem. *Public Health*, January, 2006.

HSIEH, Y., APOSTOLOPOULOS, Y. & SÖNMEZ, S. The world at work: hotel cleaners. *Occupational and Environmental Medicine*, v. 70, n. 5, p. 360-364, 2013

HSIEH, Y., APOSTOLOPOULOS, Y., HATZUDIS, K. & SÖNMEZ, S. Occupational Exposures and Health Outcomes Among Latina Hotel Cleaners. *Hispanic Health Care International*, v. 12, n. 1, p. 6-15, 2014.

HSIEH, Y. C., APOSTOLOPOULOS, Y. & SÖNMEZ, S. Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. *Journal of Immigrant and Minority Health*, v. 18, n. 3, p. 568-581, 2015.

HSIEH, Y. C., APOSTOLOPOULOS, Y. & SÖNMEZ, S. Work Conditions and Health and Well-Being of Latina Hotel Housekeepers. *Journal of Immigrant and Minority Health*, v. 18, n. 3, p. 568-581, 2016.

HUNTER, P. & WATSON, D. Service unseen: The hotel room attendant at work. *International Journal of Hospitality Management*, v. 25, n. 2, p. 297-312, 2006.

JUNTA DE ANDALUCÍA. Plan de Recualificación turística de la Costa del Sol “Plan Qualifica”. Consejería de Turismo, Comercio y Deporte, Sevilla, 2007.

KNOX, A. ‘Lost in translation’: an analysis of temporary work agency employment in hotels. *Work, Employment and Society*, v. 24, n. 3, p. 449-467, 2010.

KRAUSE, N., LEE, P. T., SCHERZER, T., RUGULIES, R., SINNOTT, P. L., & BAKER, R. L. Health and Working Conditions of Hotel Guest Room Attendants. In *Las Vegas. Report prepared for the Culinary Workers’ Union, Local 226, Las Vegas. San Francisco: Culinary Workers’ Union, Las Vegas, 2002.*

KRAUSE, N., RUGULIES, R., & MASLACH, C. Effort-reward imbalance at work and self-rated health of Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, v. 53, n. 4, p. 372-386, 2010.

KRAUSE, N., SCHERZER, T., & RUGULIES, R. Physical Workload, Work Intensification, and Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results From a Participatory Research Project With Hotel Room Cleaners in Las Vegas. *American Journal of Industrial Medicine*, 337, p. 326-337, 2005.

LILADRIE, S. 'Do not disturb/please clean room': hotel housekeepers in Greater Toronto. *Race & Class*, v. 52, n. 1, p. 57-69, 2010.

LO, K. & LAMM, F. Occupational Stress in the Hospitality Industry - An Employment Relations Perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, v. 30, n. 1, p. 23-47, 2005.

LOCKWOOD, A. & GUERRIER, Y. Flexible Working in the Hospitality Industry: Current Strategies and Future Potential. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, v. 1, n. 1, p. 11-17, 1989.

LUNDBERG, H. & KARLSSON, J. C. Under the clean surface: Working as a hotel attendant. *Work, Employment and Society*, v. 25, n. 1, p. 141-148, 2011.

MCNAMARA, M.; BOHLE, P. & QUINLAN, M. Precarious employment, working hours, work-life conflict and health in hotel work. *Applied Ergonomics*, v. 42, n. 2, p. 225-232, 2011.

MOGENSEN, F., MAYER, M., BREITING, S. y VARGA, A. Educació per al desenvolupament sostenible: tendències, divergències i criteris de qualitat. Barcelona: Editorial Graó, 2007.

ONSØYEN, L. E., MYKLETUN, R. J., & STEIRO, T. J. Silenced and invisible: The workexperience of room-attendants in Norwegian hotels. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, v. 9, n. 1, p. 81-102, 2009.

PREMJI, S. and KRAUSE, N. Disparities by ethnicity, language, and immigrant status in occupational health experiences among Las Vegas hotel room cleaners. *American Journal of Industrial Medicine*, v. 53, n. 10, p. 960-975, 2010.

PUECH, I. Cleaning time, protest time: employment and working conditions for hotel maids. *Sociologie du Travail*, v. 49, n. 1, p. 50-65, 2007.

PURCELL, K. The relationship between career and job opportunities: women's employment in the hospitality industry as a microcosm of women's employment, *Women in Management Review*, v. 11, n. 5, p. 17-24, 1996.

REAL-PÉREZ, G. L.; GARCÍA-DIHIGO, J. A.; PILOTO-FLEITAS, N.; REGUEIRA-LEZCANO, M. D. Diagnóstico ergonómico en las camareras de piso del sector hotelero. Caso Varadero, Cuba. *Ingeniería Industrial*, XXXII (3) septiembre-diciembre, p. 171-178, 2011.

SABARIEGO-PUIG, M., VILÀ-BAÑOS, R., & SANDÍN-ESTEBAN, M. El análisis cualitativo de datos con ATLAS.ti. REIRE, Revista d'Innovació I Recerca En Educació, v. 7, n. 2, p. 119-133, 2014.

SEIFERT, A. & MESSING, K. Cleaning up after globalization: An ergonomic analysis of work activity of hotel cleaners. Antipode, v. 38, n. 3, p. 557-578, 2006.

SHANI, A., & PIZAM, A. Work-related depression among hotel employees. Cornell Hospitality Quarterly, v. 50, n. 4, p. 446-459, 2009.

SPARRER, M. Género y turismo rural. El ejemplo de la Costa Coruñesa. Cuadernos de Turismo, 11, p. 181-197, 2003.

TRIGUERO. Diario Sur. CCOO espera que Trabajo sancione a los 44 hoteles que ha denunciado por externalizar el servicio de camareras de piso sin respetar el convenio provincial de hostelería. 2017. Disponible en: <https://www.diariosur.es/malaga-capital/camareras-20170907222733-nt.html>. Acceso: 2 de septiembre 2020.

### ***Maids labor conditions reality***

#### ***Abstract***

*Maids constitute the engine of maintenance and fitting-out of tourist accommodation rooms. Since the crisis of 2008 and 2012 subsequent labor reform in Spain, this group perceived a worsening in its labor conditions as a consequence of contracts more temporary and the entry of external firms.*

*The main objective of this research is to analyze the conditions, labor atmosphere, health and perception of maids. For this, eighteen Málaga workers and two in Granada were interviewed in depth, which makes a total of twenty semi-structured interviews. The results indicate that the conditions and labor atmosphere degrade as contracts become eventual and/or the staff is hired by companies of temporary jobs (CTJ) or multi-service firms. With regards to health, they show several pathologies and body discomfort, as well as stress and anxiety. However, in spite of these difficulties and the fact of being considered a physically hard job, maids feel proud of cleaning rooms and have a positive perception of this activity.*

***Keywords:*** *Maids. Workers. Hotels. Labor conditions. Málaga and Granada (Spain).*

Artigo recebido em 30/11/2020. Artigo aceito em 15/04/2021.