

TESIS DOCTORAL

2020

PRECARIEDAD LABORAL Y SOCIAL EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA ESPAÑOLA: EL CASO DE LAS CAMARERAS DE PISO.

GEMA MARTÍNEZ GAYO

**PROGRAMA DE DOCTORADO EN ANÁLISIS DE
PROBLEMAS SOCIALES**

MARÍA VIOLANTE MARTÍNEZ QUINTANA



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED)
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA III (TENDENCIAS SOCIALES)**

**PRECARIEDAD LABORAL Y SOCIAL
EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA
ESPAÑOLA: EL CASO DE LAS
CAMARERAS DE PISO**

**Tesis realizada por:
GEMA MARTÍNEZ GAYO**

**Dirigida por:
DRA. MARÍA VIOLANTE MARTÍNEZ QUINTANA
Profesora titular del Departamento Sociología III (Tendencias Sociales)**

Agradecimientos

A mi directora, la profesora Violante Martínez Quintana, por su tiempo y ayuda a lo largo del desarrollo de la presente tesis doctoral. Por guiarme con profesionalidad, pero sin descuidar el trato amable y cercano.

Me gustaría agradecer, especialmente, la colaboración de aquellas personas que han participado en la investigación. A las personas expertas, por proporcionarme información y materiales sobre el tema, por su disposición a ayudar y su interés. A todas las camareras de piso, y el camarero, que han participado finalmente en la investigación por compartir su escaso tiempo conmigo y por permitirme aprender de ellas. Por dejarme que me asomara, durante un rato, a sus vidas y por facilitarme conocer un poco más de sus experiencias, incluso cuando éstas eran todavía herida abierta para ellas. Y también me gustaría agradecer a aquellas personas que, aunque finalmente no fueron entrevistadas, sí que ofrecieron su ayuda en diversos puntos de la investigación. Gracias a todas ellas por su ayuda desinteresada.

A Y. Arias y C. Curto, de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oviedo, donde comencé mi andadura como socióloga. Gracias por su confianza.

A mis compañeros y amigos, Sole y José, por compartir conmigo estos años tras el máster, esta investigación no sería la misma sin sus consejos y amistad.

A toda mi familia por hacerme sentir que nunca estoy sola. En especial a mi madre, por ser una referencia siempre en cuanto a saber superarse y no rendirse nunca, a pesar de las dificultades. Y, por último, a Juan, por estar siempre ahí y transmitirme la confianza de que todo iba a ir bien, por leer mi trabajo y aportarme ideas, por su sonrisa, y, en definitiva, por hacer de lo difícil siempre algo mucho más sencillo. Su apoyo incondicional fue imprescindible para poder finalizar este trabajo.

A todas vosotras y vosotros, mil gracias.

Índice

Índice.....	7
Lista de siglas y abreviaturas	1
Lista de tablas y gráficos.....	3
PRIMERA PARTE. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA TESIS DOCTORAL.....	9
1. Introducción y justificación de la investigación.	9
2. Estructura de la tesis doctoral.	14
SEGUNDA PARTE. MARCO TEÓRICO: LA PRECARIEDAD COMO NUEVA NORMA SOCIAL.....	17
CAPÍTULO II. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE TRABAJO HASTA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO PRODUCTIVO FORDISTA-TAYLORISTA.	19
1. El surgimiento del trabajo y su conceptualización hasta la llegada de la Edad Media.	19
2. Los cambios de la conceptualización del trabajo en la Edad Media y con la llegada del calvinismo.	20
3. La importancia del trabajo en las sociedades de la Ilustración y con el advenimiento de la Revolución Industrial.	21
4. Aportaciones teóricas sobre la centralidad del empleo en el siglo XIX.	22
CAPÍTULO III: CAPITALISMO, MODERNIDAD Y CENTRALIDAD DEL TRABAJO EN LA ETAPA FORDISTA-TAYLORISTA.	23
1. El surgimiento de las bases del paradigma productivo: Taylor y Ford.....	24
2. Apuntes sobre la estabilidad en la vida social del modelo keynesiano.....	27
CAPÍTULO IV. LA FLEXIBILIDAD DEL TRABAJO Y LA INSEGURIDAD: EMPLEOS ATÍPICOS Y PRECARIEDAD.....	33
1. El inicio del cambio de paradigma: innovación, terciarización de la economía y flexibilidad.	34
2. El surgimiento del nuevo empleo precario y sus consecuencias.	38
3. Cuestionando el carácter novedoso de la precariedad laboral: nexos de unión entre el trabajo de las mujeres y la precarización del empleo.	44
4. Algunas precisiones sobre los conceptos de precariedad laboral y precariedad social: surgimiento, conceptualización y dimensiones de estudio.....	52
4.1 El surgimiento del debate sobre la precariedad laboral: el fin del empleo estándar fordista.	52

4.2 La precariedad laboral y sus dimensiones.	54
4.3 El estudio de la precariedad social: descripción y características.	74
CAPÍTULO V. LA PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL.	79
1. El empleo en el mercado laboral turístico español: nuevos y viejos problemas.....	80
2. El trabajo de las mujeres en el sector turístico español y sus actividades hosteleras. ..	84
3. Género y precariedad en la industria turística española: el trabajo de camarera de piso. 88	
TERCERA PARTE. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.	105
CAPÍTULO VI. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.	107
CAPÍTULO VII. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS.	109
1. Ventajas de la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas: la triangulación metodológica.	109
2. El análisis de datos secundarios.	112
3. Análisis cualitativo: Las entrevistas a expertos y a las camareras de piso.	118
3.1 Las entrevistas semiestructuradas.....	119
3.2 El uso de entrevistas telefónicas.	120
3.3 Las entrevistas a personas expertas.	128
3.4 Las entrevistas a las camareras de piso: características y muestreo.	131
CUARTA PARTE. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS SECUNDARIOS DE LA INVESTIGACIÓN.	145
CAPÍTULO VIII. LA POSICIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL EN EL CONTEXTO EUROPEO Y MUNDIAL.	149
CAPÍTULO IX. EL MERCADO LABORAL TURÍSTICO Y HOSTELERO EN ESPAÑA.	157
1. El mercado laboral turístico español.....	157
2. Personas ocupadas y asalariadas en la industria hostelera española.	159
CAPÍTULO X: LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS ACTIVIDADES HOSTELERAS ESPAÑOLAS.	163
1. La dimensión temporal de la precariedad laboral en la hostelería española: el empleo temporal y a tiempo parcial.	163
2. La dimensión organizacional de la precariedad laboral: exigencias relativas a la intensidad y el ritmo de trabajo, las interrupciones y el trato directo con personas.....	168
3. La dimensión económica de la precariedad laboral: análisis de la evolución de la ganancia media anual en la hostelería española.	171

4. La dimensión social de la precariedad laboral: análisis de la incidencia de las enfermedades profesionales y de los/las beneficiarias de las prestaciones por desempleo en el subsector hostelero español. 174

QUINTA PARTE. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PRIMARIOS DE LA INVESTIGACIÓN.....179

CAPÍTULO XI. LA IMPORTANCIA DEL SECTOR TURÍSTICO ACTUAL: FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA ESPAÑOLA..... 185

1. El contexto del sector turístico actual y su importancia para la economía. 185
2. Turismo y género. 188
3. El sector turístico español: fortalezas y debilidades. 191

CAPÍTULO XII. LA DIMENSIÓN TEMPORAL DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO. 197

1. Contrato temporal o de duración indefinida. 197
2. Los contratos de formación y aprendizaje. 205
3. Los contratos a tiempo completo o a tiempo parcial. 208

CAPÍTULO XIII. LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO. 211

1. Estrategias de movilidad: la posibilidad de ascender o cambiar de departamento en su organización. 211
2. Estrategias de empleos múltiples. 215
3. Condiciones de trabajo. 216
 - 3.1 Los horarios y los turnos de trabajo. 216
 - 3.2 Carga de trabajo e intensidad. 217
 - 3.3 Desequilibrios en la distribución del trabajo. 231
 - 3.4 Concentración, interrupciones y órdenes incompatibles. 233
 - 3.5 Trabajo repetitivo y la posibilidad de aprender cosas nuevas. 237
 - 3.6 Autonomía y poder de decisión. 238
 - 3.7 Falta de material necesario para trabajar. 241
 - 3.8 La formación de las camareras de piso en el propio centro de trabajo. 245
 - 3.9 El trato recibido de sus superiores en la estructura jerárquica. 247
 - 3.10 Reconocimiento y valor de su trabajo. 253
 - 3.11 Satisfacción con el trabajo. 261

CAPÍTULO XIV. LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO. 269

1. La variabilidad en los salarios de las camareras de piso en el territorio nacional. 269

2.	Los ingresos de las camareras de piso con contrato fijo discontinuo.	270
3.	Los efectos de la externalización en el salario percibido por las camareras de piso. .	271
4.	Salario y la posibilidad de cubrir necesidades básicas y gastos imprevistos.	274
5.	Estrategia de ingresos por empleos múltiples.	277
6.	¿Salario justo? Discordancias entre lo trabajado y el salario percibido.	278
7.	La pérdida de las propinas como respaldo al salario.	280
8.	La diferencia salarial “encubierta”: los incentivos.	281
CAPÍTULO XV. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO.		283
1.	Afiliación sindical.	283
2.	Papel de las asociaciones de camareras de piso.	289
3.	La importancia de la correcta clasificación profesional de las camareras de piso.	296
4.	Feminización del trabajo y segregación por género.	299
5.	La fragmentación de la fuerza laboral y la desvinculación con el centro de trabajo. .	311
6.	La inaplicación de los convenios colectivos.	315
7.	Salud laboral y enfermedades profesionales.	320
8.	Salud laboral y Prevención de Riesgos Laborales.	340
9.	Acoso laboral.	349
10.	Acoso sexual y agresión sexual.	355
11.	Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.	361
12.	La percepción de prestaciones.	367
13.	Descansos, vacaciones y permisos para acudir a citas médicas.	369
14.	La obligación a trabajar fuera del horario laboral.	373
SEXTA PARTE. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.		379
CAPÍTULO XVI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.		381
1.	Discusión.	381
2.	Conclusiones y futuras líneas de investigación.	387
BIBLIOGRAFÍA.		397
ANEXO I. FICHA CAMARERAS DE PISO.		429
ANEXO II. GUION BÁSICO PARA LAS ENTREVISTAS A LAS CAMARERAS DE PISO.		431

Lista de siglas y abreviaturas

CCOO: Comisiones Obreras.

CNAE: Clasificación Nacional de Actividades Económicas.

EAES: Encuesta Anual de Estructura Salarial.

EGATUR: Encuesta de Gasto Turístico.

EOH: Encuesta de Ocupación Hotelera.

EPA: Encuesta de Población Activa.

ERE: Expediente de Regulación de Empleo.

ERTE: Expediente de Regulación de Empleo Temporal.

ESOPE: Precarius Employment in Europe (Proyecto de Investigación).

ETT: Empresa de Trabajo Temporal.

EWCS: Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo.

EXCELTUR: Alianza para la Excelencia Turística.

FECOHT: Federación Estatal de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

INEM: Instituto Nacional de Empleo.

INSHT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

INSS: Instituto Nacional de la Seguridad Social.

INSST: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

INVASSAT: Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo.

IPREM: Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

ISTAS: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

OMT: Organización Mundial del Turismo.

ONG: Organización no Gubernamental.

PAE: Programa de activación para el empleo.

PIB: Producto Interior Bruto.

PRL: Prevención de Riesgos Laborales.

RMI: Renta Mínima de Inserción.

SEPE: Servicio Público de Empleo Estatal.

SMI: Salario Mínimo Interprofesional.

TURESPAÑA: Instituto de Turismo de España.

UGT: Unión General de Trabajadores.

USD: Dólar estadounidense.

WTTC: World Travel of Tourism Council.

Lista de tablas y gráficos

Relación de Tablas:

Tabla 1. Resumen de las variables y fuentes de información secundaria.

Tabla 2. Perfiles laborales de las personas entrevistadas como expertas.

Tabla 3. Casillero tipológico de las camareras de piso.

Tabla 4. Ubicación en el casillero tipológico de las entrevistas realizadas.

Tabla 5. Tabla resumen de las variables de información primaria.

Tabla 6. Llegadas de turistas internacionales (en miles, variación y cuota) en 2018.

Tabla 7. Ingresos por turistas internacionales (en millones de dólares y cuota).

Tabla 8. Evolución del número de viajeros, pernoctaciones y estancia media en los establecimientos hoteleros españoles.

Tabla 9. Aportación del Turismo al Producto Interior Bruto (PIB) de la economía española en términos absolutos y porcentaje en precios corrientes.

Tabla 10. Evolución de los trabajadores y las trabajadoras en alta laboral, en actividades características del turismo, según alta en la Seguridad Social.

Tabla 11. Evolución del porcentaje de parados sobre activos en la industria turística, el sector servicios y el resto de los sectores de la economía española.

Tabla 12. Evolución del número de personas ocupadas en la industria turística española y en sus actividades.

Tabla 13. Evolución del número de personas asalariadas y ocupadas (en miles) en la hostelería y en el total de actividades de la economía española.

Tabla 14. Evolución del número de personas asalariadas y ocupadas (en miles) en la rama hostelera por sexo (valores absolutos y porcentajes).

Tabla 15. Evolución de la temporalidad (en miles de personas asalariadas temporales) en la hostelería y para el total de ramas de actividad.

Tabla 16. Peso de la temporalidad (número de personas y porcentaje) en la rama hostelera.

Tabla 17. Evolución del número de personas asalariadas temporales (en miles) en la hostelería.

Tabla 18. Personas ocupadas con jornada a tiempo parcial (miles de personas y porcentaje) en la rama hostelera.

Tabla 19. Personas ocupadas con jornada a tiempo parcial (miles de personas y porcentaje) por sexo en la rama hostelera.

Tabla 20. Evolución de la ganancia media anual (en euros) por trabajador en la hostelería por sexo.

Tabla 21. Enfermedades profesionales en la hostelería por sexo y división de actividad en el año 2018.

Tabla 22. Personas beneficiarias de prestaciones (media anual) en 2018, en la hostelería, por tipo de prestación y sexo.

Tabla 23. Codificación de las entrevistas a personas expertas.

Tabla 24. Codificación de las entrevistas a las camareras, y el camarero, de piso.

Relación de gráficos:

Gráfico 1. Ingresos por turismo internacional por regiones en 2018 (cuota).

Gráfico 2. Destinos principales por la llegada de turistas internacionales (en millones) en 2018.

Gráfico 3. Destinos principales por ingresos del turismo internacional (miles de millones) en 2018.

Gráfico 4. Gasto de los turistas internacionales en España (en millones de euros).

Gráfico 5. Ocupados (en porcentaje) que deben trabajar a gran velocidad y con plazos ajustados por actividad económica en 2015.

Gráfico 6. Personas (en porcentaje) que tienen trato directo con otras personas, que no son compañeros/as, en el desempeño de su trabajo por actividad económica.

Gráfico 7. Ganancia media anual (en euros) por trabajador/a y sección de actividad en el año 2017.

Gráfico 8. Evolución de los índices de incidencia de las enfermedades profesionales en la hostelería (enfermedades por cada cien mil trabajadores).

**PRIMERA PARTE. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA
INVESTIGACIÓN.**

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA TESIS DOCTORAL.

1. Introducción y justificación de la investigación.

El uso del concepto de precariedad se ha ido generalizando, a la par que capta cada vez más atención, especialmente cuando hace referencia al ámbito del mercado de trabajo y las relaciones laborales. Más allá del término escogido – empleos precarios, precariedad laboral, trabajadores pobres, etcétera – todos ellos dan muestras de una realidad común. La extensión de los requerimientos de flexibilidad laboral, las jornadas atípicas de empleo, un incremento de la temporalidad o la cada vez más común de la externalización de ciertas actividades dentro de la organización, son únicamente algunos de sus rasgos. Todo ello supone no sólo un impacto en la vida laboral de los trabajadores y trabajadoras, sino que acaba por afectar a su existencia personal y social.

Para comprender en toda su extensión ambos fenómenos, el de la precariedad laboral y de la precariedad social, se debe partir de la comprensión del concepto del trabajo y los cambios experimentados por el mismo con el paso del tiempo. El trabajo sigue ostentando una posición central en la vida de las personas, él es quien define en gran medida la capacidad de los individuos para integrarse en la sociedad, en los derechos que éstos ostentan o sus posibilidades de consumo. No obstante, ha perdido gran parte de su papel garante de una vida estable, confiada y hasta cierto punto predecible, que se instauró con el modelo productivo fordista-taylorista, y que parecía que había llegado para quedarse. En ese momento el trabajo, en su concepción como empleo, alcanzó su máxima expresión y constituía el eje de la vida personal y social. No resulta extraño por tanto que su propio agotamiento, y el del modelo económico y social sobre el que se asentaba, supusiera un gran impacto para una buena parte de la fuerza laboral, la cual vio como sus esperanzas de futuro se veían truncadas.

Como puede apreciarse, el trabajo tiene una importancia crucial en la definición de la vida social de las personas, pero no siempre lo ha hecho de la misma forma, ni con la misma intensidad. De ahí que esta tesis doctoral, que se centra básicamente en el estudio de la precariedad laboral y social, comience con un análisis del significado del trabajo y su evolución. Este estudio permitirá conocer el surgimiento y generalización de la conceptualización de la precariedad y su aplicación al ámbito del mercado laboral turístico

español, y específicamente en el caso de las camareras de piso, que son quienes centran la investigación de esta tesis doctoral.

El sector turístico es uno de los pilares de la economía española, tanto en términos de resultados como en número de personas empleadas en sus actividades. También, ha demostrado, incluso en épocas de crisis y recesión económica, su elevada capacidad de adaptación y de arrastre sobre otras actividades relacionadas. No obstante, ello no ha evitado que se cuestione algunos de sus aspectos centrales como el modelo principal de negocio o las condiciones laborales que presentan las personas que trabajan en el mismo. Una elevada orientación al turismo de sol y playa, su intensa estacionalidad en muchas zonas del territorio o la extensión, y generalización, de los contratos temporales, a tiempo parcial, externalizados, la importante segregación por género de algunas de sus actividades, etcétera, son algunos de los rasgos que suelen relacionarse con el trabajo turístico. Es por ello, que resulta de gran interés analizar si este sector de la economía puede estar generando unas condiciones laborales precarias para uno de sus principales activos, su fuerza laboral.

El objetivo principal de esta tesis se centrará en conocer la situación de la fuerza laboral del sector turístico y sus actividades hosteleras, prestando especial atención al caso de las camareras de piso, tras los cambios experimentados a raíz de la crisis económica iniciada en 2008, y las modificaciones legales introducidas por el Ejecutivo español en el mercado de trabajo cuatro años después. A partir de este objetivo general, el cual se desarrolla más ampliamente en la tercera parte del texto, se intentará descubrir cómo ha afectado la crisis a la industria turística española, establecer si el empleo que genera puede considerarse precario y cómo repercute esto en la vida personal, familiar y social de su fuerza laboral, en especial en la de las camareras de piso.

Para conocer si el trabajo turístico español puede considerarse precario y cómo afecta esto a la vida social de sus trabajadores y trabajadoras se lleva a cabo el siguiente análisis: se comienza con el estudio de las dimensiones objetivas de la precariedad laboral, descritas en el marco teórico del presente documento, las cuales permitirán extraer una visión general de los principales rasgos para el sector turístico en general y de las actividades hosteleras en particular. El planteamiento de la precariedad laboral, y las dimensiones que la componen expuesto por Rodgers (1989), así como los desarrollos y ampliaciones posteriores y su aplicación práctica (Laparra et al., 2005; Guadarrama, Hualde y López, 2012), sirven de guía

en este apartado de análisis de la información secundaria. El carácter objetivo de estas dimensiones facilita la comparación y la extracción de generalizaciones entre la fuerza laboral turística española.

Posteriormente, se introduce también el estudio de la precariedad social, la cual se combinará con el estudio de la precariedad laboral. En este caso, las dimensiones anteriormente mencionadas servirán de guía para la elaboración del guion de las entrevistas a personas expertas y a aquellas que trabajan como camareras de piso. A esta primera guía, se añadirá la profundización en las consecuencias de ésta en la vida personal y social de esta fuerza laboral. Para ello, se primará la obtención de una información profunda y copiosa, lo que implícitamente obliga a centrarse en un único colectivo laboral del turismo, en este caso el discurso de las camareras de piso. La elección de esta profesión, de entre las que conforman la totalidad del sector, responde a varias premisas que se plantean en la investigación y a las que se desea dar respuesta. La primera de ellas es la importancia, que, en términos de personas empleadas, tienen las actividades hosteleras en nuestro país, de ahí que se deseara estudiar una de ellas. Por otro lado, el colectivo de camareras supone entre un veinte y un treinta por ciento de las plantillas de los hoteles, esto supone una elevada importancia numérica, especialmente en algunos territorios donde el turismo supone la principal actividad económica (Cañada Mullor, 2015). Por otro lado, los departamentos de pisos se encuentran casi totalmente feminizados, esta persistencia de la elevada segregación laboral por género y el tipo de trabajos que realizan, muy vinculados a las tareas tradicionalmente desempeñadas por las mujeres en el trabajo doméstico, suponen dos puntos más a indagar de cara a estudiar la precariedad en este colectivo laboral. A través de sus relatos, se obtendrá una información rica y detallada que permitirá obtener una visión completa de sus condiciones de trabajo, expresando a través de sus propias palabras los valores, problemáticas y concepciones que tienen sobre su trabajo.

El estudio de las condiciones laborales en el sector turístico, en España, ha sido abordado en distintas investigaciones. Estas van desde la industria turística en general, a sus actividades más significativas como la hostelería, las actividades hoteleras o la peor situación que encuentran las trabajadoras en sus actividades debido a las inferiores remuneraciones obtenidas o el menor prestigio logrado, tal y como reflejan por ejemplo Huete, Brotons y Sigüenza (2016). En el caso concreto de las camareras de piso, Ernest Cañada realizó diversas aportaciones, las cuales sentaron un precedente en cuanto a poner de relieve la situación de la fuerza laboral de este departamento. A nivel internacional, también se han encontrado diversas referencias

especialmente a temas específicos de las problemáticas de las personas que trabajan en el departamento de pisos, como son la violencia en el centro de trabajo o las enfermedades profesionales. Dichas contribuciones, se abordan en el desarrollo del marco teórico. En este caso, y respaldándome en dichas contribuciones previas, se llevó a cabo la presente investigación la cual incorpora ciertos aspectos innovadores a dicha temática. La primera de ellas sería de aspecto metodológico. En este caso se ha optado por emplear un pluralismo metodológico, combinando el análisis de fuentes secundarias de información sobre el sector turístico, y sus actividades hosteleras de manera específica, lo que nos permite la generalización de esos datos. Junto con la profundización y riqueza de la información aportada a través de las entrevistas realizadas a las propias camareras de piso, así como a personas expertas relacionadas con el sector turístico y el propio departamento. Por otro lado, el análisis de la precariedad se amplía en este caso al combinar los aspectos objetivos de la precariedad laboral, más comúnmente estudiados, con la precariedad social, la cual aparece de manera transversal en todo el análisis.

El estudio de la precariedad laboral se ha desarrollado principalmente a través de encuestas que facilitaban la comparación y generalización de los resultados de la investigación, dejando los aspectos más subjetivos de la precariedad en un segundo plano (Guadarrama et al., 2012). En este caso, se opta por profundizar en el estudio de la precariedad combinando ambas perspectivas, objetiva y subjetiva, correspondientes a la precariedad laboral y social. En el caso de las dimensiones objetivas de la precariedad laboral se emplean tanto en el análisis de datos secundarios, del sector turístico español, como de guía para la elaboración y estructuración de las entrevistas a las personas expertas y a las camareras de piso. Este último aspecto, el de las entrevistas, permite el estudio de la precariedad laboral, y especialmente la precariedad social, desde los discursos en primera persona de las protagonistas. Esta combinación, nos permite obtener una visión ordenada de los principales problemas a los que se enfrentan, favoreciendo su identificación. El hecho de que sean ellas mismas quienes definen y describen tales problemáticas, junto con el respaldo de las personas expertas, facilita la visibilidad y pone las bases para un cambio.

Otro aspecto novedoso es que este estudio aborda la precariedad laboral, y social, en el turismo desde una perspectiva de género. Se incide en la profundización de asuntos como la segregación ocupacional por género, la profundización en aspectos organizacionales y de las condiciones y derechos laborales, todo ello teniendo en cuenta específicamente la elevada

feminización en estos puestos. Estos aspectos son menos comúnmente abordados que las dimensiones temporales o salariales, prestando en este caso una especial atención a la violencia en el trabajo; la cual suele ser más habitual en puestos mayoritariamente ocupados por mujeres. De este modo, y por poner un ejemplo, en el ámbito de segregación laboral por género se les preguntará si alguna vez han trabajado con algún compañero desempeñando ese puesto, pero también se indagará en las razones que llevan a que persista esa casi total feminización en el departamento, así como si creen que este hecho puede tener implicaciones en sus condiciones laborales.

Una diferencia más ha sido la creada por el propio contexto en el que nos encontramos en el momento actual, y el cual afectó al desarrollo de la última fase de esta tesis doctoral. La crisis sanitaria mundial del COVID-19 cuenta con importantes implicaciones para nuestro país, y, por tanto, para el sector turístico nacional. Aunque en el momento de escribir estas líneas es aún pronto para conocer fielmente el alcance que tendrá en el mismo, a través de destrucción de empleo o pérdidas económicas, pero sí que hay muestras de que se verá profundamente afectado por posibles cancelaciones o cambios de destino de los turistas internacionales (Iriondo, 2020).

En el caso concreto de las camareras de piso, esta situación está empeorando muchas de las problemáticas ya existentes desde hace años. Entre ellas hay que destacar el caso de aquellas personas que se encontraban, antes de esta situación sanitaria, contratadas temporalmente (Iriondo, 2020; García, 2020) o a través de una modalidad de subcontratación, por su elevada vulnerabilidad al despido. En relación con este aspecto, cabe destacar el número de despidos que de estas camareras de pisos se produjeron días antes de la declaración del Estado de Alarma, por parte del Ejecutivo, y que las dejó fuera de la protección asociada a los Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), por fuerza mayor, que precisamente buscaba la no destrucción de puestos de trabajo (García, 2020).

Pero este sólo es un aspecto más de los que aquejan a este departamento hotelero, donde en los últimos años, especialmente tras la aplicación de las medidas de la Reforma Laboral de 2012, se incrementó la externalización, la temporalidad, el trabajo a tiempo parcial, la fragmentación de la fuerza laboral, los ritmos y carga de trabajo, las enfermedades a causa de su trabajo, etcétera (García, 2020). Todo ello reforzando la frágil situación, y muchas veces invisible, de esta profesión profundamente feminizada. Es por lo que, resulta básico detenerse a estudiar las

condiciones laborales previas a la crisis que presentaba en el sector turístico en general, y las camareras de piso en particular, y como ello afecta a la vida personal y social de estas personas. Esto puede facilitar el tomar medidas para salir de la previsible crisis que afectará al sector, de forma que el sector turístico español del futuro sea más estable, de calidad, que garantice la igualdad y sea más sostenible.

Antes de continuar, resulta básico definir el ámbito del turismo, para que sirva de guía en el presente texto. Comprendería las actividades que las personas llevan a cabo durante sus viajes y estancias en lugares diferentes al de su entorno habitual, durante un período temporal inferior al año, con fines de ocio, negocios u otros motivos. Como se puede apreciar de esta definición, lo que caracteriza estas actividades sería su carácter temporal limitado, el llevar a cabo una actividad no habitual y fuera del ámbito territorial de residencia. La oferta turística se compone de productos característicos turísticos, con los mismos se persigue la homogenización entre países aunque esta sigue en debate, los cuales serían los siguientes: los servicios de alojamiento, los servicios de provisión de alimentación y bebida, los servicios de transporte de pasajeros, los servicios de las agencias de viajes, operadores turísticos y guías turísticos, los servicios culturales, los servicios recreativos y otros servicios de entretenimiento y los servicios turísticos diversos (INE, 2014). Esta primera aproximación al ámbito turístico sirve para iniciar su estudio, pero se verá ampliada en el capítulo correspondiente a la metodología donde se detallarán las actividades turísticas de manera más operativa a través de la descripción proporcionada por la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE). De entre ellas las correspondientes a la Hostelería, compuesta por los servicios de comidas y bebidas y el alojamiento, cobrarán especialmente relevancia en esta tesis por concentrar la mayor parte de la fuerza laboral turística de nuestro país.

2. Estructura de la tesis doctoral.

Esta tesis doctoral se estructura en torno a seis partes, que contienen dieciséis capítulos, los cuales siguen a este primero, que sirve a modo de introducción de la presente investigación y que conforma la primera parte de la tesis doctoral. Desgrano en las siguientes líneas las características principales de cada una de ellas, de manera muy breve, para que sirva de guía para el desarrollo del documento.

La segunda parte, de la tesis doctoral, tiene un carácter teórico y realiza una revisión de la literatura especializada. Se compone de cuatro capítulos, que van del segundo al quinto del documento. El capítulo dos, versa sobre la evolución e importancia asignada al trabajo hasta la llegada del modelo productivo fordista-taylorista. La descripción de este modelo y el papel central del empleo se desarrollan en el tercer capítulo. A continuación, se describe el cambio de paradigma hacia la flexibilidad y la inseguridad en el empleo. El quinto capítulo, el cual cierra esta primera parte, se basa en el análisis del sector turístico español, y las actividades hosteleras en concreto, tanto en el papel que juega para nuestra economía como el empleo que genera. Se analiza de manera profunda el tipo de trabajos y las condiciones laborales de las mujeres en este sector, ya que supone un nicho laboral en el que cuenta con una elevada presencia en comparación a otros como la industria. En el mismo, se incluye un apartado específico dedicado a las camareras de piso, donde se abordan las principales aportaciones documentales que sobre diversos aspectos del trabajo que desempeñan han realizado diversos autores nacionales e internacionales.

Los objetivos y aspectos metodológicos de la investigación son abordados en la tercera parte del texto, la cual engloba los capítulos seis y siete. En el primero de ellos se describen los objetivos e hipótesis planteados para este estudio. Los fundamentos metodológicos son descritos profusamente en el octavo capítulo. En él se desgranar las razones para la elección de determinados instrumentos metodológicos, cuantitativos y cualitativos, con el fin de lograr una triangulación que permita extraer conclusiones. Se describen las fuentes de datos secundarios empleadas y por qué han sido seleccionadas, todo ello siguiendo el esquema teórico descrito anteriormente. Para finalizar, se detallan las razones de la elección de entrevistas a personas expertas y a camareras de piso. En este caso, se lleva a cabo una justificación del empleo de esta técnica y de la utilización de la entrevista telefónica como medio para obtener la información necesaria. También se lleva a cabo una descripción detallada del procedimiento de muestreo para la selección de las personas entrevistadas.

La cuarta y quinta parte se corresponden con el análisis e interpretación de los datos de la investigación. La primera de ellas se centra en el análisis de datos secundarios correspondientes a la situación del sector turístico español a nivel mundial, europeo y español, haciendo hincapié en su mercado laboral de este último. La perspectiva adoptada va del aspecto más genérico, correspondiente a los datos de negocio y número de visitantes, pasando por las condiciones laborales en el sector turístico y las actividades hosteleras en España, y para finalizar se estudia

la precariedad laboral en la actividad hostelera española. Todos estos aspectos, especialmente este último capítulo al que se ha hecho referencia se relaciona con el contenido de la quinta parte, la cual se centra en la situación laboral de las camareras de piso. En ésta, tras un capítulo introductorio dedicado a la situación del turismo español, se analiza los discursos de camareras de piso y personas expertas en la materia. Se estructura en torno a cuatro capítulos coincidentes con las cuatro dimensiones de la precariedad laboral, y en las que la precariedad social adopta una presencia transversal en las mismas.

El último capítulo de la tesis doctoral, ubicado en la sexta parte, se corresponde con las conclusiones obtenidas y las futuras líneas de investigación que se derivan de ella. Se cierra el documento con la enumeración de fuentes bibliográficas utilizadas y los anexos de la investigación.

**SEGUNDA PARTE. MARCO TEÓRICO: LA PRECARIEDAD COMO NUEVA
NORMA SOCIAL.**

CAPÍTULO II. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE TRABAJO HASTA LA IMPLANTACIÓN DEL MODELO PRODUCTIVO FORDISTA-TAYLORISTA.

La conceptualización de la precariedad laboral se encuentra íntimamente relacionada con el significado que se le ha dado al trabajo, y al empleo, así como sus consecuencias sobre los miembros de la sociedad. El concepto de trabajo no ha permanecido inalterable con el paso del tiempo, sino que ha ido mutando y, con ello, ha ido variando su importancia en la vida social de las personas. Dada la relevancia de este como actividad social, se hace preciso realizar un repaso de su evolución histórica y cultural para entender su conceptualización actual.

1. El surgimiento del trabajo y su conceptualización hasta la llegada de la Edad

Media.

El término de trabajo no apareció con anterioridad al siglo dieciocho en el mundo occidental, refiriéndose a algo que contiene actividades de tipo mental y manual, con componentes creativos y repetitivos. Esta noción del trabajo se vinculaba a los siervos y jornaleros los cuales llevan a cabo actividades perecederas lo que los diferenciaba de los artesanos, además de ser los únicos que recibían un salario. Surgen así dos conceptualizaciones de trabajo, una en referencia al aspecto penoso del mismo y otro al creativo. No obstante, se podría decir que el origen del trabajo está en la Revolución Neolítica, ya que en este período se introdujeron las actividades de cultivo sistemático, lo que suponía una planificación para llevarlas a cabo. La mayoría de estas sociedades de tipo agrario, no contaban con una diferenciación clara entre el trabajo y otras actividades que realizaban, como podría ser el ocio (Kölher y Martín Artiles, 2007; Neffa, 1999). El trabajo implicaba realizar una actividad física penosa que suponía tanto la utilización de un saber productivo, como el uso de herramientas sirviéndose de una tecnología. El trabajo así definido, aunque era una actividad de tipo personal, era llevada a cabo en un contexto social (Neffa, 1999a).

En la antigua Grecia, se produjo un gran cambio en cuanto a la concepción del trabajo se refiere. Hasta ese momento, el siglo cuarto antes de Cristo, tanto los artesanos como los campesinos obtenían cierto reconocimiento por su labor y el trabajo se concebía como algo ligado de manera intrínseca a la propia naturaleza humana. Sin embargo, a partir de ese momento, se inicia un proceso de pérdida continua de valor del trabajo para pasar a ser concebido como algo indigno del hombre libre, ya que la mente se embrutece y, por tanto, limita la práctica de la

virtud. Esto es así porque se considera que el trabajo manual mezcla alma y materia y, por tanto, corrompe y es degradante (Kölher y Martín Artilles, 2007; Neffa, 1999a). Las mujeres, debido a su fin como productoras de vida a través de su descendencia, y los esclavos, al ejercer los trabajos, se consideran en una posición degradada. Pero esta mala conceptualización no se limitaba a los y las esclavas, sino que los campesinos y artesanos también se vieron afectados por ella. Esto significaba que otras ocupaciones como los filósofos o políticos, los cuales contaban con un elevado prestigio en el orden social, no se consideraba que desarrollaran un trabajo. Esta idea del trabajo pasó también al imperio romano, de manera que, tanto para unos como para otros, asociaban al ciudadano libre el no tener que ejercer este tipo de actividades (Kölher y Martín Artilles, 2007).

2. Los cambios de la conceptualización del trabajo en la Edad Media y con la llegada del calvinismo.

En la Edad Media se produce, en las sociedades occidentales, otro cambio de la conceptualización del trabajo y, por tanto, en su influencia en el ámbito social. La cultura judeocristiana no concebía el trabajo como algo tan negativo como en épocas pasadas, pues no era algo malo en sí, pero tampoco se liberaba totalmente al seguir definido en el texto bíblico como un castigo debido al pecado original. Esta visión más tolerante respecto al trabajo pasaba por considerarlo como una actividad que se realizaba con el fin de alcanzar un bien para la sociedad en su conjunto, de ninguna manera para generar un beneficio individual (Kölher y Martín Artilles, 2007). En la época medieval la organización social giraba básicamente en torno a los clérigos, los guerreros y los trabajadores. Estos últimos, los trabajadores, ocupaban la escala inferior en cuanto a reconocimiento en esas sociedades (Sanchis Gómez, 2004) y el trabajo manual contaba con una menor valoración que el intelectual y la vida contemplativa. La esclavitud pierde la legitimidad que gozaba en épocas anteriores (Neffa, 1999a).

Tiempo más tarde, en los siglos quince y dieciséis, se produce una nueva transformación del concepto de trabajo como medio para cambiar el destino de los hombres. Con Lutero y, especialmente, con Calvino se empezó a considerar el trabajo de una manera más positiva y un medio para alcanzar la salvación. Tal y como describía Weber, para el calvinismo el trabajo cobra una gran importancia ya que permite la acumulación, la cual se convierte en el medio de entrada de los elegidos. De esta manera, el logro de nuestro trabajo cobra un significado moral que contrasta con épocas anteriores, no obstante, estos ingresos no pueden disponerse de

cualquier forma, se deben reinvertir. La riqueza derivada del trabajo tiene en este momento su justificación y, por tanto, una valoración positiva que la legitima. Por tanto, el calvinismo valora que sus fieles sean hombres trabajadores, ahorradores, austeros y dedicados a su profesión (Kölher y Martín Artiles, 2007). Estos se dedican al trabajo al que se dedican plenamente en busca de la perfección, deja de ser un castigo tal y como se concebía en el catolicismo, y se ve como una forma de participar en la creación divina (Sanchis Gómez, 2004). Esto supuso un cambio importante en la mentalidad y los valores de la sociedad, y, por tanto, de la propia conceptualización del trabajo.

3. La importancia del trabajo en las sociedades de la Ilustración y con el advenimiento de la Revolución Industrial.

La Ilustración y la Revolución Industrial fueron las que acuñaron el moderno concepto del trabajo como algo positivo. El trabajo se identifica con obra, de manera que al fabricar se pone algo de la persona que lo realiza y, a la vez, supone una creación colectiva. Esto la diferencia de la conceptualización de otras culturas, las cuales no han divinizado o glorificado de esta forma al trabajo. Las connotaciones religiosas que el calvinismo había impreso al trabajo son sustituidas, en la Ilustración, por un individualismo utilitarista de carácter laico. El trabajo pasa a convertirse en la única actividad humana digna a través de la cual se desarrolla la personalidad y dota de sentido a la existencia. El pensamiento racionalista de finales del siglo dieciocho liberó al trabajo de todas aquellas connotaciones negativas para convertirlo en un deber social de cara a contribuir al bien común (Kölher y Martín Artiles, 2007).

La Revolución Industrial convirtió al trabajo en uno de los factores de producción, así como un vínculo entre el individuo y la sociedad, alejándose definitivamente del ámbito doméstico. Hasta mediados del siglo dieciocho la casa podía considerarse como el centro físico de la economía, el surgimiento y generalización de las fábricas supusieron un importante cambio en el trabajo (Kölher y Martín Artiles, 2007; Sennet, 2000). En este momento es en el que se establece la diferencia entre trabajo y empleo, siendo este último con sus rasgos de actividad social reconocida y remunerada la que cobra una mayor importancia en esta etapa. El trabajo es el que permite obtener un reconocimiento en la sociedad, la autorrealización del individuo y sus relaciones con el entorno, lo que le convierte, en la Edad Moderna, en el eje central de los seres humanos (Kölher y Martín Artiles, 2007).

4. Aportaciones teóricas sobre la centralidad del empleo en el siglo XIX.

En el siglo diecinueve, el trabajo-empleo domina la sociedad e influye en las normas y valores éticos, en las instituciones como la administración o la familia, así como marca la ordenación y distribución del tiempo y del espacio social. El proletariado industrial se organiza en sindicatos, en sociedades de socorro mutuo, etcétera, todo ello genera conciencia de clase y la politización de los trabajadores. En este momento el trabajo ya no es una simple manera de ganarse la vida, sino que implica mente y físico, y permite a los trabajadores tener el sentimiento del orgullo por el trabajo bien hecho y el crecimiento espiritual (Sanchis Gómez, 2004). Esta reflexión coincide con lo expresado por Hegel, al referirse al trabajo como una dimensión propia del hombre, la cual le permite la construcción de la conciencia de sí mismo. Para Marx el trabajo consiste en una mediación, es una actividad que necesita de la naturaleza, para a través de su dominación, alcanzar la realización. Marx defendía un concepto amplio del trabajo, reconociendo su valor para lograr la autonomía y la autorrealización, y no exclusivamente una simple actividad instrumental, aunque tampoco defendía su glorificación. Años más tarde Durkheim ensalza el papel del trabajo al relacionar a los seres humanos entre sí al hacerlos más dependientes los unos de los otros (Neffa, 1999a; López y Ochoa, 2015).

Se puede decir que, por lo menos hasta la segunda mitad del siglo veinte, va a prevalecer entre la clase obrera la importancia de su trabajo dentro del sistema productivo, el sentido del deber, el orgullo por las habilidades desplegadas en la realización de este y el conocimiento y capacitación para poder explicar la manera de mejorar las cosas a sus superiores jerárquicos (Sanchis Gómez, 2004). El dominio de ese trabajo asalariado cristaliza en el denominado Estado keynesiano de la época de la posguerra, en el siglo veinte, el cual se basaba en políticas de pleno empleo. El auténtico protagonista, el empleo, aparecía como un tipo de trabajo el cual se deriva de una relación contractual voluntaria derivada de un acuerdo entre la persona u organización y el trabajador (Kölher y Martín Artiles, 2007). Este proceso de cambio se desarrolla más ampliamente en el siguiente capítulo dedicado a la conceptualización del trabajo en la etapa fordista-taylorista.

CAPÍTULO III: CAPITALISMO, MODERNIDAD Y CENTRALIDAD DEL TRABAJO EN LA ETAPA FORDISTA-TAYLORISTA.

La llegada del capitalismo industrial no supuso una ruptura inmediata con los medios productivos artesanales y los gremios, sino que se fueron introduciendo cambios que terminaron por modificar tanto los procesos productivos como la vida de las personas. Así, en sus primeras fases el capitalista empleaba a trabajadores en talleres relativamente pequeños en los que todavía pervivían los métodos tradicionales a través de personas que atesoraban los conocimientos y la pericia para el desarrollo de su oficio. Una vez que los productores comenzaron a agruparse esta situación se modificó. La centralización del empleo favoreció el control de este, que anteriormente presentaba serias complicaciones, lo que llevó a introducir innovaciones en la gestión del trabajo. Entre ellas estaba la imposición de horarios regulares, lo que venía a limitar el ritmo autónomo, y de pausas, que antes gestionaban estos trabajadores (Braverman, 1981).

Una de las innovaciones más importantes del nuevo modo de producción fue la introducción de la división del trabajo, la cual se liga inevitablemente a las organizaciones industriales. Este rasgo diferencia a esta etapa de la anterior y su producción artesanal, ya que en esta no existía. Resulta interesante destacar que, aunque la fuerza laboral pudiera estar más vinculada con el desarrollo de ciertos productos, lo cierto es que no existía una división de las tareas u operaciones necesarias para llevar a cabo ese producto en concreto. El modo capitalista de producción separa las operaciones necesarias para el desarrollo de las manufacturas y las asigna también a distintos obreros. Esto supone que se puede empezar a acceder a la fuerza laboral, en el mercado de trabajo, no como un obrero que aglutina una serie de saberes para realizar un trabajo sino en forma de elementos independientes, lo cual abarata de manera importante el proceso. Aunque este hecho se justificaba mediante la escasez de trabajadores cualificados capaces de concentrar esas cualidades integradoras del proceso productivo, lo cierto es que este modo de producción termina eliminando esas habilidades y conocimientos integradores y crea unos nuevos, ajustados a sus propias necesidades (Braverman, 1981).

El modo de producción en serie basaba su éxito en los incrementos de la productividad debidos al aprovechamiento de las economías de escala en un proceso productivo mecanizado a través de una cadena de montaje. Para ello, el producto debía estar estandarizado, con unas rutinas precisas y ordenadas y dirigido a un gran mercado; la empresa por su parte presentaba una

estructuración clara a través de la integración vertical y con una división social y técnica del trabajo. Esto fue lo que caracterizó los métodos como el taylorismo, y la organización científica del trabajo, y que fueron implementadas por Henry Ford en la fabricación de coches (Castells, 2000), cuyas características principales serán descritas en el siguiente apartado.

De esta forma el capitalismo entiende que el conocimiento del proceso productivo no debe repartirse entre todos sus integrantes, pues esto supone un problema, lo que termina derivando en una reducción a un trabajo simple para la mayor parte de los integrantes de la organización. El resto, la minoría que sí se les permite tener este conocimiento, serán los que se vean liberados de este trabajo simple y, por tanto, son los considerados como valiosos para la organización en contraste con el resto de los trabajadores. Estos últimos, no son valorados y su trabajo resulta fácilmente sustituible (Braverman, 1981). Esta idea era respaldada por Frederick Taylor, quien no consideraba que fuera necesario que los trabajadores conocieran toda la complejidad que entrañaba una empresa y sus procedimientos (Sennet, 2000).

1. El surgimiento de las bases del paradigma productivo: Taylor y Ford.

Aunque en Inglaterra a mediados del siglo diecinueve, había comenzado la tendencia a la sustitución del trabajo de los obreros por una labor más vinculada a la vigilancia del proceso productivo dominado por las máquinas, en ese momento todavía eran ellos quienes poseían el saber sobre su desempeño y eso les dotaba de suficiente autonomía para controlar su trabajo (Jaua Milano, 1997). Con el incremento del tamaño de la industria, tanto en nivel de producción como en los factores necesarios, se implementaron nuevos métodos que favorecían el control sobre el trabajo, la administración científica del trabajo fue uno de los más significativos. Cabe recordar que en este periodo el tamaño jugaba un papel muy importante, ya que se asimilaba mayor tamaño a también mayor eficacia. Por tanto, la concentración de todos los elementos necesarios para la producción en un único lugar era lo que primaba (Sennet, 2000).

Con Frederick Taylor este control sobre la fuerza de trabajo logró unas cotas sin precedentes, donde la fuerza de trabajo es considerada un elemento productivo más de la organización, la cual puede comprarse y venderse. Sus pormenorizados estudios sobre la racionalización científica del trabajo buscaban principalmente eliminar la vagancia, la cual, vinculaba con la autonomía que en aquel entonces poseían los trabajadores. Este proceso se veía favorecido por el estudio y control del tiempo de trabajo. Durante esos primeros años del siglo veinte, la

organización científica del trabajo de Taylor logra desvincular las funciones del trabajo de planificación y ejecución que hasta ese momento se habían encontrado unidas. Su propuesta llevaba a una racionalización de la producción favorecida por una planificación externa y un mayor rendimiento a través de una fuerza laboral carente ahora de la cualificación anterior (Jaua Milano, 1997).

Esta forma de organización del trabajo consistía en la medición exhaustiva del tiempo necesario para realizar cada una de las tareas que integran el proceso productivo, de tal manera que el trabajador pierde autonomía y control sobre su propio trabajo. La fuerza de trabajo se ve ahora privada del conocimiento y la pericia de tiempos anteriores, en tareas repetitivas que no requieren del empleo de procesos cerebrales complejos y convirtiéndose en un experto de la tarea concreta que realiza. Se convierte en un instrumento más del proceso productivo, en el cual se haya vinculado siempre a la maquinaria. Una de las protestas más significativas de esta época fue más la oposición a esa pérdida del conocimiento sobre su oficio y el desarrollo autónomo de su trabajo (Braverman, 1981).

Este proceso de racionalización del trabajo ideado por Taylor tuvo su espaldarazo definitivo con los cambios introducidos por Henry Ford en su empresa de fabricación de automóviles. Esto se debe a los cambios en el modelo productivo al incorporar la división del trabajo a una industria que hasta ese momento se basaba en técnicas artesanales y donde los trabajadores realizaban labores complicadas de una manera autónoma gracias a su elevada cualificación. También a la incorporación de la cadena de montaje y la cinta transportadora que fueron el reflejo de cómo el proceso productivo de los automóviles pasó a estar automatizado. Ford favoreció la sustitución de estos artesanos cualificados por obreros especialistas en una tarea (Jaua Milano, 1997; Sennet, 2000), y aquí es donde el fordismo entronca directamente con lo expresado anteriormente para el taylorismo. Las fábricas fordistas consiguieron reducir las actividades humanas productivas a un conjunto de simples movimientos predeterminados y rutinarios para los cuales no se necesitaba la intervención de facultades mentales. No había cabida para la iniciativa o la improvisación, todo estaba fuertemente controlado (Bauman, 2003).

La modernidad fue una enemiga acérrima de la contingencia, la variedad, la ambigüedad, lo aleatorio y la idiosincrasia, “anomalías” todas a las que declaró una guerra santa de desgaste; y se sabía que la autonomía y la libertad individual serían las principales bajas de esa cruzada (Bauman, 2003, p. 31).

Esta pérdida de autonomía encontraba su correlato en la aplicación de una serie de normas rígidas de burocracia, tal y como la describía Weber en su modelo ideal, en el lugar de trabajo. En él las identidades sociales se apartan, ya que se encuentra regido por unas reglas predeterminadas. De manera que la fuerza laboral debía plegarse a esas indicaciones dado que el mero atisbo de resistencia a las mismas no era permitido y podía ser apartado. Pero no puede limitarse el modelo fordista al ámbito del trabajo de manera exclusiva, dado que la vida misma se regía de alguna manera a las pautas implementadas en el ámbito laboral. El fordismo, y sus características, era un rasgo distintivo de la sociedad moderna en su fase más sólida, más grande y pesada, donde trabajo y capital se encontraban unidos de manera inevitable y obligados a entenderse (Bauman, 2003).

De esta forma el modelo taylorista-fordista logra masificar la producción a unos niveles antes impensables, un buen resumen de los principales rasgos de este paradigma productivo fue expuestos por Jaua Milano:

Sintetizando, diremos que el modelo taylorista-fordista de organización del trabajo tienen como aspectos fundamentales: la organización centralizada y jerárquica; profundización de la división del trabajo; escasa autonomía de los trabajadores; altos inventarios; procesos de trabajo segmentados y repetitivos; escasa calificación y adiestramiento limitado; control de los tiempos y de los movimientos de trabajo (1997, p.4).

Pero estos cambios en el proceso productivo no se vieron acompañados por unas mejoras en la misma medida de la capacidad adquisitiva de los trabajadores lo que, junto con la resistencia a esos procesos de racionalización que les privaban del conocimiento sobre su trabajo, los llevó a convocar huelgas durante los años veinte. Esto suponía un detrimento en los objetivos marcados por las empresas, en ese punto, el capitalismo va a servirse del keynesianismo y del

Estado de Bienestar, así como una serie de reformas vinculadas a la defensa de los derechos de los trabajadores, para solucionar estos problemas.

2. Apuntes sobre la estabilidad en la vida social del modelo keynesiano.

El estado de acumulación que caracterizaba la época encuadrada en este paradigma organizativo de la producción se basaba en el buen engranaje de cuatro elementos: productividad, consumo, inversión y crecimiento. Pero su éxito dependía de que los asalariados tuvieran el poder adquisitivo suficiente para garantizar el crecimiento regular y que esta “maquinaria” siguiera funcionando. El keynesianismo proporcionó esa garantía a través de una intervención estatal de estímulo de la demanda y, por supuesto, del pleno empleo. Esta administración estatal se materializa en el denominado Estado de Bienestar, el cual quería recuperar la capacidad de consumo que existía antes de la crisis de 1929 y que tras la Segunda Guerra Mundial fue la base del régimen de acumulación capitalista (Jaua Milano, 1997).

A principios de la década de los cuarenta la referencia en el aspecto laboral era el pleno empleo keynesiano, el cual guiaba la vida social. Este garantizaba un nivel de realización de las capacidades profesionales y una renta adecuada, lo que favorecía una estabilidad que se asentaba en el empleo asalariado y la cobertura de contingencias sociales (Recio, 2007). El importante papel del Estado como asegurador de una serie de derechos, junto con el capitalismo fordista, edificó una solidaridad que dotaba de estabilidad a una sociedad donde se incrementaban los derechos ciudadanos. Esto solo era posible gracias a un pacto social donde los sindicatos cobraban importancia (Jara Villarroel, 2018).

Uno de los aspectos más relevantes del empleo generado en esta etapa, y que se instauró como norma, es el del empleo estándar el cual prevaleció en los países occidentales desde la finalización de la Segunda Guerra Mundial hasta la crisis de los años setenta. Este era un tipo de empleo, el cual se hará referencia en varias ocasiones en el presente texto, asalariado, a tiempo completo, de carácter indefinido, con una clara regulación legislativa y negociación colectiva. Este generaba ciertos derechos que garantizaban un determinado nivel de seguridad en diversos ámbitos (Cano, 2007):

- En el mercado de trabajo a través de cifras de pleno empleo.

- La relación de empleo, primordialmente centrada en la protección frente a posibles despidos.
- En el puesto de trabajo, con la protección de las condiciones de trabajo.
- Referente a los ingresos, con un salario mínimo y su negociación.
- Protección social a través de prestaciones, pensiones, jubilación y sanidad pública.

En la vinculación creada entre trabajo y ciudadanía, el empleo supone el eje central del Estado de Bienestar. Aunque determinados movimientos como el feminismo y el ecologismo presentaron críticas, y matizaciones a esta concepción, lo cierto es que el trabajo remunerado siguió dominando en las sociedades modernas (Kölher y Martín Artiles, 2007). Estas manifestaciones críticas no fueron las únicas de este periodo, el capitalismo industrial especialmente en sus inicios en el siglo XIX en el continente europeo adoptó una forma que conllevó consecuencias devastadoras para las condiciones laborales de la clase proletaria. Pero tras un siglo de implantación, se llegó a un cierto acomodo en forma de pacto social que evitó en gran medida la lucha. Esta situación de paz llevó a un importante crecimiento y al nacimiento del “asalariado” en términos laborales, el cual ostentaba una posición de subordinación respecto al capital. Esta situación era aceptada porque a cambio la fuerza laboral era capaz de obtener una seguridad en el empleo y unas protecciones que le permitían tener un estatus laboral sólido (Castel, 2014).

Esta situación dio origen a la llamada “sociedad salarial”, la cual describía la situación mayoritaria de la sociedad de la época donde la mayor parte de la población activa eran asalariados. Pero este no es el único rasgo que la definía, ya que lo que suponía el pilar de la misma era que el trabajo era el que permitía la obtención de protección y unos derechos bajo los que se encontraba no sólo el propio trabajador sino también su unidad familiar. Aunque existían personas que se encontraban fuera de esa sociedad salarial, ya sea por elección propia o porque no habían podido incorporarse a la misma, lo cierto es que todavía en la década de los setenta se pensaban que eran casos aislados y con el paso del tiempo serían absorbidos a medida que el progreso económico avanzase (Castel, 2010).

El trabajo, por tanto, seguía siendo la vía para obtener reconocimiento social y sentirse integrado. De los dos conceptos del trabajo, uno más amplio y genérico y otro más limitado que se identificaría con el empleo, es este último el que se configura como norma social en la

época fordista del capitalismo. El taylorismo cobra también importancia en esta idea del trabajo, ya que introdujo no solo cambios en la manera en la que se trabajaba sino en los hábitos de consumo de la ciudadanía. La reducción de los costes de producción supuso un incremento del bienestar material de una parte importante de personas que lograron una mejora en la calidad de vida que era inimaginable en épocas anteriores, como la de sus padres (Sanchis Gómez, 2004). Pero esta norma social imperante en el siglo veinte no hace referencia a cualquier tipo de empleo remunerado, sino aquel que se encuentra en una relación contractual indefinida y a tiempo completo, con un salario familiar, ajustado a una regulación legislativa y bajo la protección de convenios colectivos, entre otras características. En definitiva, constituye una relación sociopolítica regulada (Kölher y Martín Artiles, 2007).

Es precisamente el empleo, como norma social, lo que define los empleos que se denominarían atípicos, en contraste con este empleo normativo, y también implica una estructura social basada en una clase trabajadora homogénea. Esto se engloba bajo el modelo político keynesiano, del Estado de Bienestar, con un tipo de organización de las grandes empresas de masas, un modelo familiar del varón ganapán y todo ello bajo un conjunto de normas las cuales son dominantes para toda la sociedad. En este sentido Castel define las que fueron las décadas centrales del siglo veinte en lo referente al empleo y sus implicaciones sociales. En este período se produce una separación clara entre el trabajo efectivo y regular y las situaciones de inactividad, se produce una homogeneización de la clase obrera a través de la racionalización del proceso de trabajo de la organización científica del trabajo y también una homogenización de las condiciones de trabajo y de los modos de vida. También se caracteriza por el acceso a la seguridad social y los servicios públicos, a la par que el derecho del trabajo reconoce al trabajador como miembro de un colectivo (Kölher y Martín Artiles, 2007).

La Segunda Guerra Mundial dio paso a unas décadas donde el crecimiento experimentado estaba ampliamente repartido y se generó una clase media fuerte. No se puede idealizar esta situación, como ya se mencionó anteriormente, diciendo que no existía la desigualdad social, la discriminación o el racismo, pero se lograba mitigar las tendencias hacia la desigualdad social extrema. El sistema basado en la producción en serie y el consumo de masas se veía acompañado, con frecuencia, de influencia de organizaciones sindicales fuertes y con la intervención y apoyo gubernamental. Era entonces esa capacidad del keynesianismo de generar una amplia y creciente clase media, lo que favorecía el sentimiento de que la mayor parte de los hijos vivirían mejor que sus padres (Sassen y Díaz, 2018).

Esta misma situación fue la descrita por Richard Sennet (2000), los años que siguieron a la Gran Depresión y a la Segunda Guerra Mundial dejaban atrás la incertidumbre y presentaban unas trayectorias lineales y un futuro predecible. Esto sería aplicable al empleo y que se trasladaba a la vida social, la estabilidad del puesto de trabajo que permitía que los logros en el mismo fueran acumulativos. El acceso a ciertos derechos y protecciones, anteriormente mencionadas, como la pensión de jubilación garantizaba al sistema contar con mano de obra disciplinada que cumplía con las normas impuestas, todo ello favoreció el éxito de esos años. Como apuntaba Bauman, la modernidad había modificado la percepción que las personas tenían de su futuro, este era un producto más de una sociedad de productores, por lo que debía de ser diseñado de manera minuciosa y detallista. El futuro era creado por el trabajo, y, en definitiva, el trabajo era el origen de toda creación (2003).

El Estado de Bienestar buscaba también, en cierta medida, la eliminación de la resistencia y manifestación del malestar de los trabajadores al formar parte del proceso de racionalización del trabajo. Y ahí podemos encontrar el gran logro del modelo taylorista-fordista al eliminar del juego al obrero profesional para contar con un obrero descualificado, lo que suponía un mayor control del proceso productivo (Jaua Milano, 1997). A pesar de la eficacia mostrada en este aspecto, el paradigma productivo dominante acabó por dar muestras de agotamiento. La producción masiva de productos homogéneos y de escasa complejidad no era compatible con el progreso tecnológico ni con la formación de la fuerza de trabajo. La elevada producción dependía de la demanda en los mercados, los cuales se componían de consumidores homogéneos y poco exigentes en cuanto a calidad del producto. La rigidez y poca capacidad adaptativa a la demanda de este modelo fueron un impedimento para que fuera capaz de dar respuesta a las demandas de variedad y calidad requeridas (Neffa, 1999b).

Por otro lado, su manera de organizar el trabajo daba lugar a unas tareas repetitivas, simples, poco creativas, que acaban por desmotivar a unos trabajadores cada vez menos interesados por su labor. Esto hacía que no estuvieran preocupados por el funcionamiento y los resultados de su empresa, favorecía que se generaran protestas, conflictos y mal ambiente, etcétera. Todo ello hizo que la organización científica del trabajo, y otros aspectos relacionados con la racionalización del trabajo, dejaran de ser efectivos para garantizar la obtención de incrementos en la productividad y reducción de los costes de producción. El modelo taylorista-fordista se comienza a quebrar no sólo por la introducción de tecnologías productivas novedosas que

necesitaban romper con la rigidez del sistema, sino también por el descontento y reivindicaciones de los asalariados (Neffa, 1999b).

Desde mediados de los años setenta del siglo pasado se produjo una reestructuración de los modelos productivos. Hasta ese momento, el modelo fordista-taylorista se había complementado a la perfección con el consumo de masas, lo que ayudó a garantizar unas elevadas tasas de ganancia (Jiménez-Bandala y Contreras Álvarez, 2019). Pero la llegada de la crisis del petróleo, el aumento de la internacionalización de los mercados, una mayor competencia a nivel laboral, las políticas de reducción de los costes de producción que incluían el descenso del salario empezaron a generalizarse en los países occidentales. El modelo fordista-taylorista comienza a dar muestras de agotamiento y se introduce el debate sobre los Estados de Bienestar, en un momento en el que se pone fin a tres décadas de crecimiento económico tras la Segunda Guerra Mundial (Alcañiz, 2015). Estas cuestiones llevan a la introducción de medidas flexibilizadoras y de pérdida de la centralidad del empleo, las cuales se desarrollan en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO IV. LA FLEXIBILIDAD DEL TRABAJO Y LA INSEGURIDAD: EMPLEOS ATÍPICOS Y PRECARIEDAD.

Con la llegada de la década de los setenta este dominio del trabajo llegó a su fin. En esos años en Europa Occidental, y también en España, aunque con retraso por sus circunstancias políticas y sociales, asistían aún sin saberlo al fin de esa mezcla de crecimiento económico y derechos sociales que hacía poder afrontar el futuro con cierto optimismo (Castel, 2014). En este momento de crisis, el trabajo no podía suponer la base de la ciudadanía, del Estado de Bienestar del pleno empleo y orientar la vida de las personas. Las elevadas cifras de desempleo, el auge de la globalización, las demandas emancipadoras de la mujer, la intensidad de las migraciones o el desarrollo y auge de las nuevas tecnologías, hacían necesaria una nueva modificación en la conceptualización de todo lo definido en torno a la llamada sociedad del trabajo (Kölher y Martín Artiles, 2007). La flexibilidad se ve en ese momento como la única vía para acabar con la crisis existente y con las rigideces impuestas en el período anterior.

El papel central del trabajo, en su sentido de empleo, empieza a cuestionarse. En este sentido Offe inicia un debate sobre la crisis de la sociedad del trabajo, detallando algunos cambios que hacen cuestionar ese dominio. Por ejemplo, el aumento en la diversificación de las formas de trabajo, las cuales ya no resultaban homogéneas como sucedía en épocas anteriores, perdiendo esa capacidad para orientar la vida de las personas. Otro aspecto sería la merma del peso de la jornada laboral en el tiempo vital, apareciendo otras esferas más importantes. Y, por último, la menor centralidad del trabajo dando paso a otros temas como la ecología o la igualdad de género. Estos cambios implican que tanto el contrato laboral como el mercado de trabajo no pueden seguir desempeñando esa función de orden social, ya no será el trabajo-empleo el que desarrolle las identidades personales. Otra aportación a este cuestionamiento del trabajo definido como norma social la realizó Gorz, centrándose en este caso en la necesidad de la reducción del tiempo de trabajo. Esta disminución se combinaría con la creación de un ingreso social básico que permitiese incrementar el espacio vital para realizar actividades creativas. Para este autor el trabajo no sólo no ocupa un lugar central, sino que plantea que la libertad solo es posible fuera del trabajo (Kölher y Martín Artiles, 2007).

Por tanto, desde los años setenta se empiezan a manifestar dos rasgos principales de la degradación del trabajo como son el desempleo masivo con un carácter estructural y el incremento de la precarización de las relaciones laborales (Castel, 2014). Los principales

rasgos del trabajo y las consecuencias laborales de este cambio se detallan en los apartados siguientes.

1. El inicio del cambio de paradigma: innovación, terciarización de la economía y flexibilidad.

En los años ochenta del siglo pasado, el capitalismo entra en una nueva fase que transforma el sentido de la acumulación que se había dado hasta ese momento. En este capitalismo avanzado las operaciones son más complejas, se prima la innovación, se extiende el uso de la subcontratación y la utilización de complejas operaciones de algoritmos financieros (Sassen y Díaz, 2018). Tal y como describe Robert Castel:

Hemos salido del capitalismo industrial y de las formas de regularización que se consiguieron en dicha etapa y hemos entrado en un nuevo régimen de capitalismo más salvaje que juega a la competencia exacerbada a nivel planetario (globalización) bajo la hegemonía cada vez más brutal del capitalismo financiero e instaurando la especulación por la especulación (2014, p.18).

El antes mencionado trabajo fordista el cual se caracteriza por su estabilidad y seguridad, jornadas a tiempo completo, con un horario semanal fijado, con unos derechos laborales y que se asociaba a un puesto de trabajo de por vida, ya no resulta operativo. Esto es así porque en un contexto de estanflación y elevado desempleo el trabajo ya no puede ser eje central de la sociedad, de ahí el giro neoliberal de los años ochenta (Jara Villarroel, 2018). Las normas neoliberales conllevaban mayor libertad, pero también mayor responsabilidad individual (Neffa, 1999b) y desprotección. Las políticas neoliberales buscaban la reducción del gasto público y, también, de las elevadas cifras de inflación, un papel menos intervencionista del Estado, así como la disminución de los costes laborales para el logro de una mayor rentabilidad. Se promueve el consumo “suntuoso”, más que el de masas, concentrado esta vez en unas clases medias altas. Estas ideas también afectaron a las relaciones laborales, así el ideario neoliberal defiende la idea de que éstas deben basarse en la elección libre de los sujetos, los cuales escogerán aquellas más beneficiosas para ellos. El hecho de favorecer las relaciones laborales individuales y cuestionar la intervención estatal en la implementación de normas colectivas de contratación, está obviando la relación desigual existente entre el sistema capitalista, dueño de los medios de producción y con poder para influir en el ámbito político y legislativo, y por ello

presenta a los y las trabajadoras en una posición menos autónoma para negociar su contratación de manera realmente libre. Esto hace que cada vez sectores más amplios de la población a nivel mundial se encuentren bajo condiciones precarias de trabajo (Jaua Milano, 1997).

Estos trabajadores, y trabajadoras, precarios se ven obligados a adaptarse a los continuos cambios que se producen y, también, a soportar una explotación que pone a prueba su resistencia física y mental. El tener que poder resistir supone su compromiso, el trabajador es ahora el único responsable de no ser lo suficientemente esforzado y resistente (Guerra, 2018). Este empleo precario se caracteriza por su inseguridad, menores salarios y protección social. La mutación que se ha producido convierte a las relaciones laborales en inseguras, siendo la supervivencia el objetivo central del trabajo a la vez que actúa de medida disciplinaria para la fuerza laboral (Alcañiz y Monteiro, 2016).

El mayor poder empresarial y la reorganización de los procesos productivos origina algunos cambios en las relaciones laborales, centrándose básicamente en la globalización y la apertura que facilita la inestabilidad, un cambio hacia las actividades de servicios más que las industriales, la incorporación de las nuevas tecnologías y la pérdida de poder de los sindicatos como núcleo de resistencia en la defensa de las condiciones laborales en condiciones más estables (Recio, 2007).

En esta nueva etapa, se incrementa la demanda de profesionales polivalentes en contraste con la limitada cualificación exigida en la etapa fordista-taylorista, se incrementan las exigencias de flexibilidad productiva que permite adaptarse de manera más eficiente a los gustos de los consumidores, a la par que se pide a la fuerza laboral estar dotada también de esa mayor flexibilidad, en este caso en cuanto al uso del tiempo y fueran más proclives a la movilidad en el trabajo. Esta flexibilidad laboral establece unos vínculos laborales por tiempo determinado, utiliza con frecuencia los contratos a tiempo parcial y la subcontratación. Además, se desregulan los salarios, horarios y, por tanto, los derechos asociados a los mismos. La producción deja de orientarse a una masa indiferenciada y se dirige a la producción de series cortas de productos heterogéneos, los cuales, gracias al esfuerzo en investigación y desarrollo, ganan en calidad e innovación. Este último se encuentra fuertemente vinculado a la introducción de técnicas japonesas de producción “justo a tiempo”, las cuales se ven acompañadas de manera cada vez más frecuente de redes de empresas y subcontrataciones. Se producen cambios en la estructura de las empresas, especialmente las grandes, las cuales

modifican sus modelos de gestión, descentralizan su producción, disminuyen el tamaño de sus instalaciones y el de la cantidad de asalariados en las mismas (Neffa, 1999b; Antunes, 2000; Castells, 2000; Jaua Milano, 1997).

Martin Carnoy definió los elementos básicos de transformación en los modelos laborales, ahora flexibles. Una de esas mutaciones fue la modificación de la jornada laboral que abandonaba el modelo tradicional de jornada completa durante el año, para ser ahora más variable. Otro aspecto es la pérdida de estabilidad en el empleo, careciendo en ese momento de la perspectiva y compromiso futuro dando paso a orientarse a la realización de una tarea concreta. El trabajo se deslocaliza, se pierde la importancia de la fábrica como aglutinador de todos los elementos que componen la producción, se potencia la subcontratación de tareas. Por último, el contrato social entre empresario y empleado se diluye. El trabajo estable que permitía obtener un nivel de seguridad y unos beneficios sociales y que garantizaba la lealtad a la compañía se diluye y ya no resulta operativo (Castells, 2000). El trabajo pasó de la posibilidad de controlar el futuro a la inestabilidad, los objetivos vitales son ahora limitados y a corto plazo, sin mirar mucho más allá. El empleo ya no puede ser el eje central sobre el que se construyen las definiciones del yo, las identidades, los proyectos de vida o ser el fundamento ético de individuos y de la sociedad (Bauman, 2003).

El uso de las nuevas tecnologías terminó por modificar intensamente tanto las características del trabajo como la forma de organización de la producción. Las empresas debían hacer frente a las nuevas demandas a nivel global, intensificando para ello la competencia. La nueva organización económica y social basada en la tecnología descentralizaba la gestión, individualizaba el trabajo, personalizaba los mercados y, en definitiva, segmentaba el trabajo y fragmentaba las sociedades (Castells, 2000). Esto dio origen a una disminución del número de trabajadores que podían encajar en la definición de clase obrera industrial tradicional, a la par que se produjo una subproletarización del trabajo. Ésta se derivó de la precarización del empleo, a través del uso cada vez más común de trabajos tercerizados, a tiempo parcial, temporales, informales y subcontratados. El trabajo se presenta ahora como algo heterogéneo, en contraste con la homogeneidad taylorista-fordista, complejo y fragmentado. Durante los años ochenta se produjeron, en los países capitalistas avanzados, ciertas transformaciones agudas en el trabajo que acabaron por traspasar este ámbito afectando también a la sociedad y a las estructuras políticas. Los trabajadores se vieron inmersos en una crisis que terminó influyendo en sus representaciones sociales y subjetividades, en definitiva, en su misma forma

de ser. La automatización de los procesos productivos, la flexibilización de la producción y la desregulación se convierten en rasgos característicos de esta nueva fase. Se produce, en definitiva, una desproletarización del trabajo industrial, manual y fabril, se incrementa la heterogeneidad de la producción y se precariza el trabajo, aumenta la terciarización del trabajo, especialmente del sector servicios, así como se produce un aumento de las trabajadoras entre la fuerza laboral obrera (Antunes, 2000; Jaua Milano, 1997). El proceso de intelectualización del trabajo manual se hizo notar, pero a la par, también se llevó a cabo un proceso de descualificación y subproletarización fruto del trabajo precario (Antunes, 2000).

El incremento de la demanda de profesionales de alto nivel, incluso a escala internacional, se complementa con otra fuerza laboral con salarios moderados. Las empresas, y estos profesionales de alto nivel con ingresos elevados, generan una importante demanda de mano de obra del sector servicios, los cuales perciben bajos salarios. En este sentido, se vienen a la mente las trabajadoras y trabajadores de restaurantes caros, tiendas de lujo, además de empleadas domésticas y de cuidado de menores. Se da así la paradoja de que estos trabajos mal remunerados se incorporan a los sectores en auge de la economía, pero bajo unas condiciones de invisibilidad, rompiendo la tendencia histórica de empoderamiento que suponía para la clase trabajadora tener un empleo en un sector de crecimiento. Esto supone un incremento de las cotas de inseguridad económica y el surgimiento de nuevas formas de pobreza entre los trabajadores, incluso cuando estos se encuentran trabajando (Sassen, 2008).

La llamada economía de servicio, que se suponía que venía a liberar al trabajador de las condiciones laborales impuestas por la industria a través de un mayor porcentaje de personas cualificadas, se ve matizada por un grueso de ocupaciones vinculadas con la limpieza de edificios, trabajos en cocinas y servicios de comida, entre otros. En estos trabajos las mujeres, con frecuencia, superan en número a los hombres y se encuentran ante empleos con escasos requerimientos de adiestramiento, pocas posibilidades de promoción y unas elevadas tasas de desempleo en relación al promedio (Braverman, 1981).

Con el paso del tiempo esta situación se ha ido agravando de manera que la extensión de las tecnologías de la información, y las innovaciones implementadas en la industria, no han generado una nueva sociedad de servicios postindustrial donde no existe el proletariado como tal. Ricardo Antunes apunta que esos trabajos que requerían de un elevado nivel formativo y vinculados con la tecnología se complementan con el crecimiento de la invisibilidad de los

asalariados de otros sectores como los centros de llamadas, hoteles, empresas de limpieza, servicios de cuidado a mayores o empresas de comida rápida. Entre ellos la precariedad se manifiesta frecuentemente, y en diferentes formas, como a través de contratos estacionales, a tiempo parcial, poco seguros, temporales o con escasos beneficios. Este mismo autor pone el ejemplo del llamado “contrato de hora” en el cual el trabajador debe estar continuamente disponibles para trabajar, esperando una llamada para incorporarse. Además de lo exigente que supone esta total disponibilidad, cabe destacar que exclusivamente reciben remuneración por el tiempo efectivamente trabajado y no por el tiempo de espera (2019).

2. El surgimiento del nuevo empleo precario y sus consecuencias.

Las elevadas cifras de desempleo junto con la crisis económica favorecen el proceso de desmantelamiento del Estado protector, de los sindicatos, y disminuyen los derechos sociales a la par que afectan a la solidaridad y la cohesión social. En este contexto surge el concepto de precariado, acuñado por Standing, en contraste con el proletariado fordista. El precariado pierde todas esas características de estabilidad del proletariado y la sociedad se resiente al tener que hacer frente a un incremento de la precariedad laboral que se ve acompañado de la inseguridad de lo que hasta ahora era su eje central: el trabajo. Esta pérdida de poder de la fuerza laboral se materializa a través de distintas consecuencias, una de ellas es el menor control del tiempo derivado de la indefinición contractual de funciones, de tal manera que se demanda un personal polivalente y dispuesto que sea capaz de realizar cualquier tarea, con independencia de que ésta sea remunerada o no, en el momento en que se lo soliciten (Jara Villarroel, 2018).

El nuevo trabajo es por tanto inestable e inseguro, lo que puede originar en ocasiones la exclusión laboral. En este contexto además del aumento del desempleo, aparecen nuevas formas de empleo que no encajan con el estándar antes descrito, y que obligan a una constante adaptación de la fuerza laboral para lograr evadir el fenómeno de la exclusión antes abordado. La precariedad se empieza entonces a mostrar como un fenómeno complejo, difícilmente medible y con múltiples dimensiones. Además, no es estático, evoluciona y tiende a perpetuarse a través de políticas públicas, normas y regulaciones, así como por los agentes sociales. Muestra su mayor intensidad a través de aquellos colectivos más vulnerables como son las personas jóvenes, inmigrantes y las mujeres (Guadarama Olivera et al., 2012).

Como puede apreciarse no es sólo la duración del contrato lo que otorga el estatus de precario al empleo, sino la forma en que ha venido a sustituir, y por tanto eliminar, las características de lo que se consideraba un empleo normal. Esto no se limita al cambio de las relaciones laborales existentes, sino que tiene su efecto en las relaciones económicas y sociales. Por tanto, ha sido un proceso que progresivamente ha ido degradando esos niveles de seguridad, que antes de las crisis de finales de los setenta eran la norma entre los trabajadores, lo que los ha situado en una posición débil frente al empresariado y sus intereses (Cano, 2007). Las nuevas formas de organizar el tiempo, en especial el tiempo de trabajo, han originado que éste sea a corto plazo, obligando a los trabajadores y trabajadoras a ir de un lugar a otro, de un empleo u otro. La incertidumbre y la inestabilidad, en el empleo y por tanto en la vida, se ven ahora como algo normal (Sennet, 2000).

En el caso concreto de España, el crecimiento económico de los años sesenta se había derivado más bien a la explotación de una fuerza de trabajo con escasos derechos que a un auténtico Estado de Bienestar. Fue ese crecimiento lo que favoreció la estabilidad laboral, acompañada de leyes muy proteccionistas del empleo. A partir de la crisis de finales de los setenta, y su consiguiente repercusión en los años ochenta, se generan grandes cifras de desempleados que acaban por generar incertidumbre e introducen la flexibilidad como eje central del nuevo modelo laboral (Recio, 2007). La influencia y la presión internacional por adaptarse a los nuevos requerimientos de flexibilidad en esos años, supuso en el caso de España una fuerte dualización del mercado de trabajo. El mercado laboral español aparecía así dividido en dos segmentos claramente diferenciados en los que uno de ellos se caracterizaba por la estabilidad, en el empleo y salarios, y en definitiva en sus condiciones laborales. Este suponía aproximadamente dos tercios de la fuerza laboral, la cual se veía acompañada de aquellos con empleos inestables (Fernández Macías, 2003).

A partir de los años ochenta la capacidad de la etapa anterior de generar una amplia clase media, que poseía esperanzas en incrementar el nivel de vida respecto al de sus padres, pierde fuerza. Ahora se produce el efecto contrario y se tiende a la concentración en los estratos superiores en lugar de favorecer el desarrollo de un estrato medio amplio. Si esta desigualdad continúa aumentando podría llegar a considerarse una forma de expulsión de aquellas personas que se ubican en los estratos sociales más bajos y medios, sería la expulsión del modo de vida que esperaban disfrutar. Los mayores perdedores, en la actualidad, son aquellos que pensaban que estarían en mejor situación que sus padres de clase media (Sassen y Díaz, 2018). Es lo que

Oliver Nachtwey denomina “modernización regresiva” haciendo referencia a la situación en la que el concepto de “ascensor social”, referida a la movilidad producida en las décadas posteriores a la segunda guerra mundial que permitía mejorar tanto a ricos como a pobres, deja paso a una escalera mecánica la cual desciende por mucho que las personas deseen subir. Además, aunque existen trabajadores cualificados y las mujeres han incrementado de manera importante sus tasas de actividad el mercado laboral, este es más desigual y hay más precariedad, especialmente entre ellas (Guerra, 2018; Carbajosa, 2018).

Esta debilidad no proviene exclusivamente de la relación de trabajo temporal, la cual ya existía, aunque en una proporción mucho menor, sino de tener que adaptarse de manera continua a un empleo inestable y, por tanto, a una vida también caracterizada por la inestabilidad. La precarización, por tanto, afecta a la pérdida de control sobre el tiempo propio y también sobre el uso y desarrollo de las capacidades propias, dando lugar en ocasiones a la pérdida de la identidad profesional (Standing, 2014). El incremento de todas esas formas de trabajo informal, temporal, a tiempo parcial, etcétera, habrían sido las generadoras de esa nueva categoría de trabajo que es el precariado y que se encuentra en expansión. Podríamos hablar de una “uberización” del trabajo como forma del empresariado para lograr generar mayores beneficios a través de la implementación de empleos precarios. El empleo es ahora flexible, carente de horarios fijos, sin salarios conocidos, sin derechos y protecciones. Este nuevo proletariado de servicios trabajaría más horas y a un ritmo más alto, sus remuneraciones son escasas, presentan una elevada rotación en el empleo, carecen de estabilidad y seguridad, tienen mayor probabilidad de presentar dolencias y las protecciones sociales se han visto reducidas (Antunes, 2019).

El escenario resultante se encontraría caracterizado por la informalidad, la flexibilidad del trabajo, un incremento de la desregulación de amplios sectores de la economía y de las relaciones de trabajo, un incremento de los niveles de desempleo y subocupación. Esto se acompañaría de un aumento de los contratos con jornada a tiempo parcial, y a destajo, y el surgimiento de todo tipo de trabajos no fácilmente clasificables dentro de las categorías tradicionales. Esto repercute en la sociedad donde se incrementan las desigualdades sociales (Beck y Zolo, 2005) o el riesgo de pobreza. Esta descripción remite a las condiciones descritas para el precariado, por parte de Standing, en contraposición al proletariado fordista por su relación diferente con el Estado. Pertenecer a la clase social del precariado implica que la persona tiene menos derechos civiles, culturales, sociales, políticos y económicos. Por lo tanto,

presentan una posición de debilidad respecto a otros grupos sociales en el orden jerárquico y, además, han ido perdiendo de manera continua los derechos ciudadanos que se habían ido conquistando (Standing, 2014). Las condiciones laborales del precariado se verían gravemente afectadas viéndose obligados estos trabajadores y trabajadoras a plegarse a las demandas de horarios antisociales, elevadas cargas de trabajo, incertidumbre o el tener que compatibilizar varios trabajos para poder subsistir (Valero Julio, 2015).

No obstante, la visión de Standing sobre que el precariado constituiría una clase diferenciada del proletariado surgido en la Revolución Industrial, y consolidado en la etapa taylorista-fordista, ha sido matizada por Antunes. Este autor cuestiona la descripción realizada por Standing del precariado como una nueva clase que se encontraría desorganizada, dispersa ideológicamente y que sería fácilmente convencida por discurso populistas. En el nuevo proletariado de servicios se podrían encontrar algunos de estos rasgos, pero para él no sería una nueva clase social sino un nuevo segmento de la ya existente clase trabajadora. La división en estos segmentos sería congruente con las divisiones ya existentes previamente, como podían ser las de raza, nacionalidad o género. Las personas con las situaciones más precarias tienen, y asumen, su lugar en este nuevo segmento del proletariado, el cual se caracteriza por la merma de los derechos adquiridos en etapas anteriores y la necesidad de luchar para recuperarlos. Por tanto, el capital y su lógica perviven y conservan sus rasgos básicos, pero lo hacen a través de formas diferentes (Antunes, 2019).

Más allá de la visión escogida sobre el precariado, lo que sí tienen en común estas ideas es en afirmar que uno de los problemas más graves de la precariedad es el aumento del número de individuos, o grupos sociales, que son vulnerables. Su posición en la sociedad es débil pues carecen de los recursos necesarios para poder asegurarse su independencia económica y social, y puede acabar derivando en exclusión social (Castel, 2014). Durante las décadas de los ochenta y noventa, la concentración extrema de la riqueza se agudiza dejando atrás unos gobiernos, trabajadores y clases medias más pobres. Estas personas estarían siendo expulsadas del futuro que habían planeado. La promesa de un trabajo menos penoso e intelectual fruto del desarrollo tecnológico comienza a matizarse, siendo la flexibilidad y la inestabilidad las causantes. No puede negarse la existencia de profesionales altamente cualificados que tienen que cambiar frecuentemente de empleo fruto de las innovaciones. Pero para un trabajador con bajos ingresos la pérdida de su empleo puede llevarle a no poder hacer frente a sus gastos cotidianos como el alquiler o simplemente para comer. Los primeros, los trabajadores

altamente cualificados, podrían afrontar esos cambios, pero la mayoría de los y las trabajadoras no encajarían en esa categoría (Sassen y Díaz, 2018).

El llamado “compromiso social” asociado al capitalismo industrial ha perdido su eficacia, y ello resulta manifiesto ante el número de personas que aparecen en los límites o márgenes de la sociedad fruto de la incertidumbre ante el futuro que se asocia a la precariedad y que los condena a una inseguridad social en aumento. El poder hablar de los llamados “trabajadores pobres” no podría asociarse en exclusiva a este período. Pero lo que les diferencia de la época dominada por el paradigma taylorista-fordista es que en ésta se consideraba como algo limitado y que con el tiempo se reintegrarían a medida que avanzase en progreso económico y social. Pero lo cierto es que ocurrió todo lo contrario, el trabajo estable perdió su hegemonía, el pleno empleo era ya una quimera y las importantes protecciones sociales que se vinculaban con el empleo empezaron a debilitarse. Las elevadas cifras de desempleo y la precarización de las condiciones laborales empezaban a hacer inviables los soportes sobre los que se había edificado la sociedad salarial (Castel, 2010). Todo ello afectó de manera importante a la vida social de la fuerza laboral:

Todos los estudios sociológicos sobre el paro muestran que lo que pierde el parado no son únicamente recursos financieros, sino que, con mucha frecuencia, es su propia identidad la que se resquebraja. Y esta situación no está vinculada únicamente al paro, sino también a la multiplicación de situaciones de precariedad (Castel, 2010, p.76).

El quedar fuera del mercado de trabajo supone un duro golpe en la vida de la mayor parte de los trabajadores, especialmente teniendo en cuenta lo inestable y frágil que se ha vuelto el mercado de trabajo “flexible”. Las elevadas cifras de desempleo y su carácter estructural hacen que prácticamente nadie pueda sentirse totalmente confiado y seguro de su futuro. Hoy pocas, o ninguna, habilidad o experiencia que pueda garantizar la obtención y el mantenimiento de un empleo más allá del corto plazo (Bauman, 2003). La pérdida del empleo, especialmente si ésta se extiende en el tiempo, puede llevar a la exclusión social y, por tanto, la condición de ciudadano y ciudadana puede verse afectada. No es sólo una cuestión que afecte exclusivamente al trabajo, sino que también influye en la vida social y política, haciendo depender de una asistencia del Estado, el cual está dotado cada vez de menor poder de actuación en este aspecto. La precariedad se extiende y con ella el riesgo de exclusión social, el cual en

el modelo anterior se limitaba a pequeños grupos de población. Esta amenaza resulta efectiva de cara a silenciar las protestas de la clase trabajadora, de manera que soportarán las condiciones laborales impuestas caracterizadas por una mayor vigilancia sobre el desempeño de su trabajo o la obligación de la disponibilidad absoluta (Guerra, 2018). No existe por tanto una solución óptima, el trabajador se enfrenta a dos opciones igualmente penosas: el empleo en condiciones precarias y explotadoras o el desempleo y la posible marginación social:

La precariedad –no hace falta decirlo en un contexto sindical– desempodera radicalmente a las trabajadoras y a los trabajadores, enfrentados siempre a la Escila¹ de la sobrexplotación y a la Caribdis del desempleo y la marginación social. Esto se transmite también a las plantillas fijas, y supuestamente afortunadas, que conviven con el sector temporal y precario, o bien en las mismas empresas, o ligadas a la flexible arquitectura de las subcontrataciones y externalizaciones. La arbitrariedad, el acoso laboral, las presiones para trabajar más allá de horarios establecidos por convenio y los ritmos de productividad desbocados se incrementan (Guerra, 2018, p.101).

Precariedad y explotación laboral van de la mano presionando a las trabajadoras y trabajadores haciendo que éstos presenten, con frecuencia enfermedades derivadas de la falta de control sobre la carga de trabajo. Patologías psíquicas como la depresión, la ansiedad o el burnout, y también físicas como los trastornos musculoesqueléticos, tan comunes en las camareras de piso, terminan afectando tanto a personal fijo como al temporal (Guerra, 2018).

Para Carnoy los trabajadores, ahora individualizados y diferenciados, habrían ido perdiendo sus identidades tradicionales como las redes sociales que les permitieron lograr la seguridad económica. No se limitaría exclusivamente al empleo, sino que el significado de su puesto de trabajo y todo lo que le rodea – los amigos y compañeros de la empresa, los lugares de reunión tras finalizar la jornada laboral, el transporte colectivo o el sindicato– han perdido su función social. Todo ellos se vuelven temporales sin perspectivas de continuidad, al igual que ocurre

¹ El mito de Escila y Caribdis aparece en la Odisea de Homero y hace referencia a un mar con un canal en el que en ambos lados existe un monstruo. Suele emplearse para describir una situación en la que sólo hay dos salidas y ambas son malas, haciendo referencia a lo que coloquialmente se dice de “estar entre la espada y la pared” (Ruiz Rejón, 2018).

con el propio trabajo (1999). Y no sólo eso, en el propio trabajo al asalariado se le trata como prescindible, se devalúa la labor que realiza en la organización. Esa pérdida de importancia acaba derivando en la sensación de realmente no importar, de no ser necesario para los demás (Sennet, 2000), en un contexto en el que prima la competencia por la supervivencia (Bauman, 2003).

3. Cuestionando el carácter novedoso de la precariedad laboral: nexos de unión entre el trabajo de las mujeres y la precarización del empleo.

Tras haber descrito la evolución de la conceptualización del trabajo en la historia y sus consecuencias sociales para la ciudadanía, especialmente en la época fordista-taylorista y los años posteriores de cuestionamiento de la sociedad del trabajo, conviene realizar algunas precisiones y matizaciones a lo anteriormente descrito. Algunas de las críticas provienen desde ámbitos de pensamiento feminista, los cuales cuestionan la conceptualización y la norma social dominante que supone el trabajo-empleo en esta etapa. El modelo fordista-taylorista, no puede considerarse verdaderamente universal ya que la denominación de pleno empleo se refería básicamente a los hombres. Esto se derivaba de la concepción familiar donde las mujeres se encargaban básicamente de realizar las tareas domésticas y de cuidado dentro del ámbito del hogar. Éstas quedaban, en la mayor parte de los casos, excluidas de lo que podría considerarse empleo digno y con una serie de derechos. Ellas, al igual que otros colectivos del mundo laboral, no gozaban de estabilidad en el empleo y no tenían garantizado su seguridad (Kölher y Martín Artiles, 2007).

Uno de los aspectos con los que la teoría feminista se mostró más crítica fue con la conceptualización del trabajo-empleo en las sociedades modernas. Se mencionó con anterioridad que con la llegada de la Revolución Industrial se había producido una separación entre el ámbito privado del hogar y la esfera pública del trabajo. Estos dos compartimentos, los cuales presentan importantes diferencias, se encuentran jerarquizados. Las mujeres aparecen entonces como vinculadas al ámbito doméstico y privadas de la vida pública pues el trabajo fabril se veía como contrario a la naturaleza femenina. Sin embargo, este hecho no impidió que, en épocas bélicas y de manera discontinuada, se sirvieran de ellas en las industrias textiles, de confección, telecomunicaciones, entre otras, para prescindir de ellas en tiempos de paz volviendo a recluirlas en el ámbito reproductivo. En este sentido, Kölher y Martín Artiles, describen como desde la Industrialización han existido unos segmentos del mercado de trabajo

asignados a las mujeres, los cuales podían asociarse a unas condiciones duras de trabajo, con tareas muy repetitivas, monótonas y rutinarias, con bajos niveles de cualificación y, por tanto, con unos salarios bajos. Así ocurrió inicialmente los trabajos de la industria textil y después, con la extensión del trabajo en las oficinas, se convirtió al trabajo de las mujeres en este ámbito en descualificado y rutinario. Continúa así la tendencia de que el empleo femenino y la descualificación transcurran en paralelo en el mercado de trabajo (2007).

Si el estudio de la precariedad laboral se acompaña de una perspectiva de género deja de resultar un fenómeno tan reciente. Ya que guarda estrecha relación con parte de los empleos, que suelen considerarse femeninos, y que nunca llegaron a encajar a lo descrito por el empleo normativo fordista-taylorista. Un ejemplo de ello sería el importante incremento de los empleos en el sector de servicios a las personas, y otras tareas similares, que han reforzado la división sexual del trabajo y que no habían sido tenidas en cuenta prácticamente (Torns, 2013). Esto introduce algunos elementos que distancian la situación de las trabajadoras del trabajador industrial que era el protagonista de esa etapa anteriormente descrita. Esto se deriva del hecho de que no es lo mismo ser un obrero en esa etapa fordista que ser empleada de servicios, especialmente si estos últimos se vinculan con la limpieza o el cuidado de personas. En términos del Estado de Bienestar, y sus derechos, tampoco ocuparía la misma posición ser el cabeza de familia que ser esposa, hija o madre (Carrasquer y Torns, 2007).

En este sentido son los hombres o el cabeza de familia masculino, el llamado modelo del varón ganapán, los únicos que cuentan con garantías de poseer ese empleo estable y de duración completa que se consideraba el normal en el período tras la Segunda Guerra Mundial. Las mujeres han ido ocupando cada vez un espacio mayor en el mercado laboral, aunque con una prevalencia mayor entre los antes mencionados empleos atípicos, y manteniendo su papel como hijas, madres o esposas del cabeza de familia. Esto conlleva una participación en el mercado laboral más precaria, con menores tasas de actividad y mayor desempleo. El que las mujeres no aparezcan como sujetos independientes y su posición se encuentre subordinada al cabeza de familia se ve reforzada por el carácter ideológico de las atribuciones y derechos que se les asignan por ser mujeres (Carrasquer y Torns, 2007). Esta situación se deriva de la posición social inferior que las mujeres poseen en ambos ámbitos, ya que en el hogar sería el hombre el que cuenta con la posición privilegiada de cabeza de familia por sus superiores ingresos y en el mercado laboral posición precaria al tener que conciliar las tareas de cuidado y domésticas con las laborales (Kölher y Martín Artiles, 2007).

Este hándicap se encuentra relacionado con el rol tradicional de género por el cual se les asignan tareas en el ámbito doméstico y, también de cuidado, y que acaban condicionando la forma y tiempo en que se desempeña su actividad laboral. La responsabilidad del trabajo doméstico y de cuidados sigue recayendo principalmente en ellas, generando que las normas de flexibilidad de la jornada laboral se justifiquen como una forma de compatibilizar el trabajo productivo y reproductivo. La mujer se ha ido progresivamente incorporando al mercado laboral, pero se sigue perpetuando la segregación laboral al seguir existiendo la diferenciación de tareas y ocupaciones femeninas y masculinas. Las correspondientes a las mujeres, de manera general, se incorporan a aquellas que reproducen sus estereotipos de género, son menos valoradas, percibiendo menor retribución y les permiten compatibilizarlas con las tareas de cuidado y domésticas (Alcañiz, 2015). Los bajos salarios, por ejemplo, ejercen como instrumento de esa segregación laboral para mantener la superioridad de los hombres en el mercado de trabajo. Las mujeres siguen siendo, en parte, dependientes de los hombres en el matrimonio, ya que ellos perciben salarios más altos y ellas se ven impelidas a desarrollar esas tareas domésticas. Así, se podría decir que el mercado de trabajo perpetúa la división doméstica del trabajo y viceversa (Kölher y Martín Artiles, 2007).

Las mujeres se ven sometidas aún por una triple discriminación en el mercado de trabajo. Por un lado, siguen concentradas en los segmentos inferiores del mercado laboral, presentan mayor incidencia de paro y en los puestos de trabajo precarios, sus remuneraciones resultan inferiores a las de los hombres, cuentan con barreras para la promoción dentro de la estructura organizativa y soportan mayores cargas en determinadas ocupaciones feminizadas. El mercado de trabajo sigue estructurado en la división del género, donde hay empleos femeninos y masculinos, al igual que hay ocupaciones, actitudes de carrera o puestos laborales con esta misma distinción (Kölher y Martín Artiles, 2007). Esta división sexual del trabajo, la cual ha sido establecida por el patriarcado y que aún hoy persiste en países como España, favorece junto con otros aspectos la segregación laboral de las mujeres. Alcañiz y Monteiro señalan los efectos de la segregación en cuanto a la generación de desigualdad entre hombres y mujeres, en los siguientes aspectos (2016):

- 1) Limita la elección del empleo y refuerza los estereotipos de género.
- 2) Produce una segregación vertical (dificultad de ascenso) y horizontal (limitada a un número de profesiones vinculadas con la limpieza, educación, textil, etcétera).
- 3) El empleo puede ser el resultado de la necesidad de conciliar.
- 4) Facilita la subvaloración de empleos que son ocupados por mujeres.

Esta segmentación, y segregación, se manifiesta a través de la desigual distribución del trabajo a tiempo parcial. Éste sigue recayendo de manera mucho más intensa entre las trabajadoras pues sigue siendo concebido como un instrumento que facilita la conciliación de la vida laboral y familiar. Esto no hace sino reforzar el rol de la mujer como cuidadora y tendrá repercusiones a corto y largo plazo. Por ejemplo, este tipo de jornadas se interpretan como que conllevan menor implicación y por tanto limitan las posibilidades de promoción dentro de la organización, repercute en la cuantía de la jubilación y suponen menores ingresos para la trabajadora. Además de por esta razón, la de la menor duración de la jornada, también suelen percibir menores ingresos que sus compañeros por ocupar puestos diferentes, y en sectores diferentes, y que están peor remunerados (Alcañiz y Monteiro, 2016).

Se asume, por tanto, que las trabajadoras sólo dedican parte de sus esfuerzos al empleo y su carrera profesional, y que el salario que obtienen es un complemento al obtenido por su marido, el cual ejerce de cabeza de familia. Este pensamiento, el cual se extiende también a profesiones feminizadas, supone una discriminación en la selección de la fuerza de trabajo, aumenta las dificultades de promoción a puestos de responsabilidad y también de ocupar puestos en instituciones representativas y organizaciones sindicales. Se destacan tres grandes dimensiones, del ámbito laboral, donde se produce una discriminación sutil hacia las mujeres (Kölher y Martín Artiles, 2007):

- Las cualificaciones no se limitan a explicitar diferencias técnicas, sino que se relacionan con la caracterización de las ocupaciones femeninas con la descualificación.
- La tecnología se asocia tradicionalmente con los hombres y establece, por tanto, la posición jerárquica del poder patriarcal en el contexto productivo.
- La caracterización, o denominación, el trabajo realizado por mujeres como un complemento, de ayuda y el carácter emocional que se le otorga terminan por levantar una estructura simbólica dentro del mundo laboral que supone un hándicap a la carrera profesional de las mujeres.

El que los empleos que ocupan puedan relacionarse con el trabajo de cuidado de los demás o con el trabajo doméstico, aunque ahora este trabajo esté remunerado y se ubique fuera de la esfera privada del hogar, no va a generar una cultura similar a la del trabajo productivo. Esto se debe tanto a las propias características de este trabajo, el cual es muy individualizado, ni por las relaciones sociales las cuales habitualmente se acercan más a las relaciones de carácter

interpersonal que a las propias del trabajo asalariado. Esto puede influir en la menor presencia de las trabajadoras en la actividad y representación sindical, la cual se ve mediatizada por su mayor presencia en los empleos atípicos, la definición tradicional de trabajo vinculada con los empleos masculinos y la mayor carga total de trabajo que soportan las mujeres que les hace tener menos disponibilidad para la participación en ese tipo de actividades. Ello acaba por suponer menor posibilidad de que sus demandas laborales sean tenidas en cuenta dentro las acciones que lleven a cabo los distintos sindicatos. Esta mayor incidencia de la precariedad laboral entre las mujeres tiene en los cambios hacia la desregulación de la jornada laboral uno de sus ejemplos más claros. Las mujeres, y especialmente si son inmigrantes, han acaparado la mayor parte de los contratos con jornadas a tiempo parcial, que a pesar de determinadas justificaciones que suelen darse, en la mayor parte de los casos no son el resultado de una elección voluntaria de las trabajadoras en España (Carrasquer y Torns, 2007).

Así, puede concluirse que muchas de las características que hemos descrito como inherentes a la precariedad laboral son, en mayor o menor medida, la norma del empleo femenino que se ha ido generando con el tiempo. Esto sería también aplicable a la teoría de la segmentación del mercado de trabajo, donde las características y barreras a las que se enfrentaba la fuerza laboral ubicada en el segmento secundario sería la normalidad en el caso de las trabajadoras. La precariedad, en este caso, se encontraría relacionada tanto por la capacidad para acceder a los recursos y también con la capacidad de reconocimiento de la actividad realizada. Y esta falta de reconocimiento se encuentra mediatizada por la persistencia de una división sexual, social y étnica del trabajo (Carrasquer y Torns, 2007).

Para algunos autores se estaría produciendo una feminización del trabajo debido a que los rasgos de informalidad y dependencia que se encontraban asociados al trabajo realizado por mujeres, especialmente en el trabajo doméstico y de cuidados, pasan ahora de forma disimulada a ser la tendencia general bajo el auspicio de la necesaria flexibilidad. Ejemplos de ello serían la temporalidad, el trabajo a tiempo parcial o la externalización de actividades, que conllevan un aumento de la precariedad laboral. Estos aspectos ya no se limitan a los islotes formados por las mujeres y las personas inmigrantes, especialmente aquellos que carecen de una situación regularizada, sino que se extiende hasta las clases medias amenazándolas con el descenso social (Morini, 2014; Guerra, 2018).

Las elevadas cifras de desempleo femenino junto con la presión que soporta por la doble jornada, fruto de las obligaciones dentro del ámbito doméstico por las que no percibe remuneración alguna, son pruebas de esa feminización del trabajo. Se estaría produciendo una rápida extensión del trabajo de bajo coste a nivel global y la incorporación de las mujeres a puestos de trabajo en la economía de servicios donde las relaciones laborales y las formas de contratación son cada vez más individualizadas. Así, aspectos vinculados con los nichos laborales feminizados y caracterizados por peores condiciones laborales como el cuidado de niños y enfermos, trabajos de limpieza, etcétera, se extienden ahora en la época de la flexibilidad a amplios sectores de población. La llamada economía colaborativa y el uso de plataformas que obligan a su fuerza laboral a trabajar a través del autoempleo o la extensión de la externalización de actividades, muchas veces esenciales para la organización, son sólo algunos de esos aspectos (Morini, 2014; Guerra, 2018).

Se produce una generalización, y extensión a otros sectores, de la relación sierva/patrona que aparece vinculada a la feminización de la inmigración para prestar servicios como asistentes en los hogares. En este sentido, Richard Gordon lo denominó “economía del trabajo a domicilio”, de manera que la economía se apropiaría de muchas de las características del trabajo tradicional femenino; especialmente aquellas situaciones en las que las relaciones de trabajo responden más a una situación de servidumbre que a un empleo. En esos contextos las trabajadoras se someten a unos tiempos de trabajo pagados y a otros por los que no reciben remuneración alguna, extendiendo la jornada laboral sin atender a lo previamente acordado. Este tiempo de carácter gratuito, se asocia inevitablemente a las características propias del trabajo doméstico realizado por mujeres, el cual no se consideraba un trabajo. La entrega y dedicación sin percepción económica alguna que caracteriza el modelo de cuidados se quiere implementar ahora en las relaciones laborales como arma para evitar la conflictividad laboral (Morini, 2014).

Ya sea en el caso de las migrantes que se desplazan desde los países de origen para prestar su capacidad de trabajo en el Primer Mundo, ya sea en el caso de aquellas personas que son empleadas de manera cada vez más masiva en el sector terciario de los países occidentales, el trabajo de las mujeres parece representar un modelo al que el capitalismo contemporáneo mira con creciente interés, tanto en todo lo relacionado con las formas (precariedad, movilidad, fragmentación, bajos niveles salariales), como en lo relativo a los contenidos, considerada la nueva centralidad de la explotación

intensiva de la cualidad, la capacidad y los saberes individuales. Las mujeres no sólo son funcionales a un mercado de trabajo flexible, tanto en términos de entrada como de salida, según las exigencias productivas y sociales del momento, sino que condensan también en sí, en un único cuerpo, la posibilidad de asumir los roles productivo y reproductivo. Tienen la ventaja de constituir un inmenso ahorro de costes para el capitalismo. Si existe una modalidad histórica que pueda encarnar la explotación total de la persona por parte del capitalismo, esta figura es femenina (Morini, 2014, p. 83).

La dicotomía entre lo público y lo privado, una de las rígidamente establecidas en la etapa fordista, sirvió para esconder la explotación de las personas que trabajaban en el ámbito doméstico. La falta de regulación de este, representado por la figura del ama de casa, se extiende hacia los horarios, las vacaciones, las posibles enfermedades o las pensiones a las que podrá acceder. El nuevo trabajo precario desregulado comparte, a menudo, estos rasgos y se esconde también en el ámbito privado o invisibilizado dentro del ámbito doméstico donde se aísla y limita la sociabilidad antes ejemplificada en las fábricas. Es la llamada domesticación del trabajo. El trabajo no remunerado ejercido por las mujeres respecto a la reproducción y prestación de cuidados sirve ahora de ejemplo para el régimen flexible de manera que la remuneración obtenida siempre será inferior al valor producido fruto del trabajo. De tal manera que podría afirmarse que la flexibilidad no ha venido a eliminar las rigideces del modelo fordista-taylorista, sino que ha generalizado las situaciones de inestabilidad y vulnerabilidad que caracterizaba tradicionalmente a las mujeres (Morini, 2014).

Continuando con la perspectiva feminista, se cuestiona la neutralidad en términos de género de la globalización. De manera que las mutaciones que supuso en los mercados de trabajo, como la polarización entre empleos descualificados y cualificados, el aumento del empleo precario y su informalidad, la ampliación del número de empleos vinculados con la tecnología o la flexibilización de la jornada laboral, los cuales generan una nueva configuración de las relaciones de género, afectando especialmente a las mujeres. Las medidas públicas orientadas a la reducción de la cobertura del Estado de Bienestar que caracteriza esta época junto con los valores predominantes de competitividad e individualismo acaban por afectar a los segmentos más vulnerables del mercado de trabajo entre los que se encuentran las mujeres (Kölher y Martín Artiles, 2007).

Uno de los aspectos importantes para luchar contra la precariedad sería revisar las categorías profesionales dotando de valor aquellas que siguen estando devaluadas y que suelen vincularse a las categorías de cuidado de personas y limpieza, a la vez que se limitan las excesivas consideraciones que suelen tenerse con ciertos empleos mejor considerados y que suelen estar ocupados en su mayoría por hombres (Torns, 2013). Otro aspecto que influye en el análisis del trabajo desarrollado por mujeres es la visión restringida que tradicionalmente se tiene del trabajo, limitado éste a aquel que obtiene algún tipo de salario por su desempeño. Desde la economía feminista se denuncia que muchas veces las mujeres quedan fuera de este análisis y que, por tanto, se debe tener en cuenta la dimensión de género. Esto influye en el valor, o reconocimiento, que se le da a las tareas desempeñadas por las trabajadoras, no sólo desde el aspecto numérico de las menores tasas de actividad femenina sino también que el propio estudio del trabajo se realiza desde una visión neutra que no tiene en cuenta las desigualdades entre hombres y mujeres en el mercado laboral (Brunet Icart y Santamaría Velasco, 2016).

Desde la economía feminista de la conciliación se propone la eliminación de aquellas visiones encontradas de la economía tradicional donde las labores masculinas estaban dotadas de un valor social superior, y aquellas mayormente femeninas con la desvalorización y la invisibilidad. Lo que se pretende es deconstruir el concepto de trabajo y visibilizar el otro oculto que se vincula con la reproducción, el trabajo doméstico y del hogar. A través de esto se logra visibilizar el reparto desigual por género de los empleos y trabajos, favoreciendo el reconocimiento público de este trabajo, el cual no debe seguir considerándose como una actividad natural para las mujeres sino un trabajo obligatorio y no remunerado que genera una doble presencia dentro de la sociedad capitalista. Este papel asignado a las mujeres también ha sido abordado desde la economía de la ruptura. La asignación desigual de las tareas entre los hombres, en el trabajo asalariado, y las mujeres centradas en el trabajo doméstico y de cuidados. Que las mujeres realicen ese trabajo, el cual es importante pero poco reconocido, dentro del espacio invisible y privado que es el hogar fruto de la división sexual existente, es lo que excluye o dificulta el acceso a las mujeres a trabajos cualificados en el mercado laboral. Esto se deriva de la visión tradicional de que los hombres, en el ámbito público han adquirido una cualificación para su trabajo, mientras que las mujeres poseen las cualidades para desarrollar esos trabajos de cuidados y tareas domésticas (Brunet Icart y Santamaría Velasco, 2016).

4. Algunas precisiones sobre los conceptos de precariedad laboral y precariedad social: surgimiento, conceptualización y dimensiones de estudio.

Como se ha descrito al inicio de la presente tesis doctoral, el concepto de precariedad laboral no cuenta con una definición que sea generalmente aceptada. De hecho, conceptos hoy en día tan utilizados como el de inseguridad, empleos de baja calidad, o el propio empleo precario, pueden diferir en su alcance dependiendo del territorio en el que se emplean. Como afirman Laparra et al., los debates surgidos en torno a la calidad del empleo vienen ahora condicionados en gran medida por el ámbito, la intensidad y los términos utilizados en cada uno de ellos (2005). Por ejemplo, el análisis de la flexibilidad en términos del empleo ha sido estudiado de manera importante en España e Italia, pero en ningún modo con la profundidad que éste se ha utilizado y estudiado en Reino Unido. Por otro lado, en España, el debate sobre estas cuestiones en su terreno social se ha centrado en el papel que las familias juegan en un contexto en el que la persistencia del empleo precario es un hecho. En nuestro país, el concepto de precariedad laboral, y el debate en torno al mismo, gira básicamente en torno a la elevada extensión del uso de la contratación temporal. Parece lógico pensar que esta elevada incidencia entre las investigaciones de esta temática se ven influenciadas por el elevado uso y su carácter habitual, o incluso estructural, de este tipo de contratos en nuestro mercado laboral (Laparra et al., 2005).

4.1 El surgimiento del debate sobre la precariedad laboral: el fin del empleo estándar fordista.

Una vez que el empleo típico de la etapa fordista-taylorista entra en declive aparecen nuevos modelos productivos y formas de organización, los cuales ya han sido descritos, que terminan por introducir empleos cuyas características no encajan con ese estándar. Se habla de precarización del empleo, la cual se asocia a regulaciones laborales que favorecen la vulnerabilidad y malas condiciones laborales (Benach, Muntaner, Quinlan, Solar y Santana, 2010). La flexibilización de los medios de producción y de las relaciones laborales, se ven acompañadas de un debilitamiento del sindicalismo, así como un aumento de la incertidumbre, vulnerabilidad y dependencia de los y las trabajadoras (Cano, 2004). Aparecen los empleos atípicos, los cuales se desvían de lo vigente hasta ese momento, como el empleo temporal, casual, a tiempo parcial, autoempleo, entre otros (Rodgers, 1989).

El contexto económico y productivo de los años setenta, con una desindustrialización importante, es el germen del cambio de modelo productivo y de las relaciones laborales.

Durante las siguientes décadas, se produce la extensión del uso de los empleos atípicos, anteriormente mencionados, los cuales rompían con la tradición del trabajo estable y seguro, regida bajo una buena regulación que se vinculaba a unos derechos sociales para quien desempeñaba esos trabajos. El reparto de estos empleos entre los grupos de población no puede considerarse homogéneo, son las mujeres, los jóvenes y las personas migrantes los que en mayor proporción están representados en estas formas de contratación, lo que es el reflejo de las mayores dificultades que presentan estos colectivos respecto a la permanencia en el mercado de trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Entre los empleos atípicos encontraríamos el empleo por cuenta propia económicamente dependiente y las relaciones de trabajo encubiertas, el trabajo temporal a través de agencia y otras modalidades multipartitas, el trabajo a tiempo parcial y el empleo temporal (Organización Internacional del Trabajo, 2016). No se puede afirmar que éstos carezcan totalmente de aspectos positivos, como una mayor flexibilidad, pero lo cierto es que con frecuencia son precarios, caracterizándose por su mayor inseguridad, unas peores condiciones de trabajo, así como una posición más indefensa y vulnerable en la reivindicación de sus derechos laborales fruto de la debilidad de las relaciones sindicales y de asociación por la mayor fragmentación de la fuerza laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016; Oficina Internacional del Trabajo, 2017; García Calavia, 2013).

No obstante, que los empleos atípicos presenten esta amalgama de características no debe hacernos pensar que por presentar alguna de ellas se puede afirmar categóricamente que se trata de un empleo precario. Es más bien la combinación de esos factores lo que identifica un empleo precario, aunque deja bastante a la arbitrariedad esta definición, el carácter involuntario del mismo junto con unos menores derechos sociales a corto y largo plazo sería lo que los acercaría a la denominación de precarios. Rodgers delimita unas características que se asocian al empleo precario y pueden ayudar a entender mejor su alcance. La primera de ellas es que los rasgos del empleo precario se encontrarían por debajo, en cuanto a calidad, de las establecidas en el empleo estándar de la época anterior, de manera que se perderían esas características de empleo duradero, bajo condiciones reguladas y protección social y de las condiciones laborales, entre otras. Por otro lado, el concepto de precariedad conllevaría inestabilidad, menor protección, inseguridad y vulnerabilidad económica y social. Sería la combinación de estas características la que definirían los empleos precarios (1989; Laparra et al., 2005). El empleo pierde ahora esa centralidad para facilitar la integración social, mientras la precariedad laboral aumenta y con

ella las situaciones de exclusión (Guadarrama et al, 2012). Es más inseguro e inestable, las jornadas son más irregulares y los salarios son más bajos y variables (De Castro, Arnal y Lahera, 2014).

Al llegar a este punto, parece lógico preguntarse qué es exactamente la precariedad laboral y cuáles son sus rasgos más característicos, pero lo cierto es que su conceptualización suele llevar aparejado cierto grado de ambigüedad y carece, por tanto, de una definición comúnmente aceptada (Guadarrama et al., 2012; Martínez-Gayo y Martínez-Quintana, 2019). Han sido varias las propuestas de aproximación a la definición de precariedad laboral. Algunas de ellas la relacionaban con las nuevas formas de empleo y cómo éstas eliminaban aquellas características y derechos vinculados con el empleo tradicional. Para otros, era más bien el tipo de contrato aplicado el que definía que los asalariados se enfrentasen a situaciones de inseguridad e inestabilidad. Otra definición de precariedad laboral fue la expuesta por Cano donde dice que ésta supone un incremento de la vulnerabilidad de los trabajadores debido a un aumento de la inseguridad, de la dependencia y a una posición más débil de éste en lo referente a la calidad de las condiciones de trabajo y a la estabilidad en el empleo (1998). Continuando con la centralidad de los aspectos de la inseguridad y la inestabilidad, Rodgers y Rodgers consiguen delimitar y concretar la precariedad laboral al destacar cuatro de sus aspectos más significativos: el primero de ellos el elevado riesgo a perder el empleo o que éste sea de una duración corta, el siguiente la inseguridad en cuanto las condiciones de trabajo, las remuneraciones o ritmos, la desprotección frente a cobertura social o el carácter improcedente de los despidos y, por último, una mala remuneración (Vincent Valverde, 2017-2018).

Por tanto, puede destacarse el carácter multidimensional de la precariedad laboral. Basado en este carácter, Rodgers realiza una definición operativa del mismo a través del establecimiento de cuatro dimensiones las cuales guiarán, en gran medida, el desarrollo de la presente tesis doctoral (1989; Laparra et al., 2005; Guadarrama et al., 2012).

4.2 La precariedad laboral y sus dimensiones.

Las dimensiones de la precariedad laboral, a las que se acaba de hacer referencia, ofrecen una imagen mucho más completa y alejada de visiones centradas en un único aspecto del fenómeno, como puede ser la temporalidad en el empleo. La primera de sus dimensiones se centraría en el ámbito temporal, básicamente se refiere a la certeza de poder continuar en el empleo. Los

contratos a corto plazo, un empleo con un elevado riesgo de despido o cualquiera que presente una elevada incertidumbre de poder seguir en su puesto de trabajo, encajarían en esta dimensión. Más centrada en aspectos organizacionales estaría el grado de control que, de manera individual o colectiva, tiene la fuerza laboral. Englobaría los tiempos de trabajo, los turnos o calendarios, etcétera. Otra dimensión se vincularía con los aspectos de la protección legal de los trabajadores frente a prácticas inaceptables de la empresa, la defensa de sus derechos y el acceso a protección social ante accidentes de trabajo, seguridad social o salud laboral. Y, por último, la dimensión económica que se centraría en valorar si los ingresos obtenidos se asocian a una situación de pobreza o a una integración social insegura (Rodgers, 1989; Laparra et al., 2005; Guadarrama et al., 2012).

De la misma se deduce que el empleo precario agruparía a unas formas de empleo que van desde el temporal, casual, bajo llamada, etcétera, que establecen unas normas que se encuentran por debajo de los estándares anteriores de protección y derechos, fruto de los elevados riesgos y la inseguridad que ahora caracterizan al mercado laboral, y por tanto aumentando la vulnerabilidad económica y social (Rodgers, 1989; Laparra et al., 2005).

4.2.1 La dimensión temporal de la precariedad laboral.

La dimensión temporal de la precariedad laboral ha sido, sin duda, la más estudiada entre todas las que la componen, incluso llevando a asociar muchas veces la precariedad en el empleo a la temporalidad en los mismos. La reducción en la estabilidad y, por tanto, en la certeza que el trabajador o trabajadora tiene sobre su continuidad en el puesto de trabajo hace que éstos tengan que enfrentarse a una mayor incertidumbre que les hace más vulnerables, aumenta su descontento y reduce su bienestar (Organización Internacional del Trabajo, 2016). La incertidumbre que experimentan respecto a su situación laboral futura puede ocasionar una merma importante de la calidad de vida de estos trabajadores y trabajadoras, además de un incremento del control empresarial sobre la fuerza de trabajo (Cano, 2007).

Estos empleos los cuales tienen una duración limitada contractualmente pueden también realizarse a través de agencias de contratación temporal, son empleos casuales o de temporada, cuentan con una importante presencia en nuestro país; pudiendo considerarse algo estructural debido a la persistencia y al peso que poseen en nuestro mercado laboral. El hecho de que se asocien, con frecuencia, a la percepción de reducidas remuneraciones, carreras laborales

discontinuas y que generan menores derechos (Laparra et al., 2015), no hace sino aumentar la vulnerabilidad de estos trabajadores y trabajadoras. La dimensión temporal también resulta básica para llegar a entender las situaciones laborales precarias de una parte de las trabajadoras en el mercado laboral, debido tanto a la duración de sus jornadas como a la disponibilidad que éstas tienen en los distintos ámbitos (Santamaría López, 2009).

El empleo de fuerza laboral de carácter temporal, especialmente favorecido por el uso cada vez más extendido de la externalización, puede favorecer la aparición de inequidades en cuanto a los derechos de los trabajadores y trabajadoras que pueden derivar en menor productividad y, en algunos casos, en conflictos dentro de la misma. Esto último, puede estar relacionado con la creación de dos grupos de trabajadores con diferentes derechos que tienen que convivir y trabajar conjuntamente, lo que puede acabar dañando a la empresa (Davis-Blake y Uzzi, 1993). Por otro lado, el poco valor asignado, en el mercado, a la contratación temporal hace que sea muy complicado salir de la inestabilidad, que además obliga a los trabajadores y trabajadoras a adaptarse a cambios continuos dentro de su trayectoria laboral (Amable, Benach y González, 2001). Esa reinserción constante en diferentes ambientes y situaciones de trabajo implica que la fuerza laboral debe ajustarse a distintas condiciones, personas con las que interactúa, tiempos de trabajo, reglas e incluso actividades diversas, con todas las implicaciones que ello puede tener en estos trabajadores y en su sensación de debilidad (Lindón, 2003).

En el caso concreto de España, presenta desde principios de la década de los noventa una de las más altas tasas de temporalidad de la OCDE. La reforma flexibilizadora de los contratos temporales del año 1984 y la expansión económica, de esos años, supuso un rápido aumento en las tasas de temporalidad en España. La crisis de los años noventa acrecentó esta tendencia, al continuar aumentando ligeramente la contratación temporal y perjudicando en mayor medida a la contratación indefinida. Los contratos temporales aumentaron de manera importante desde los años noventa, convirtiéndose en un rasgo estructural de nuestro mercado de trabajo (Polavieja, 2006; Cano, 2007).

Aunque las condiciones de un empleo temporal pueden variar de manera importante dependiendo del tipo de contrato, por ejemplo, si es estacional o casual, lo cierto es que no parece que esta modalidad de contratación sea fruto de la elección de los trabajadores y trabajadoras. Si comparamos los contratos temporales, con aquellos que presentan un carácter más estable o permanente, podemos encontrar que con frecuencia los primeros están peor

pagados, suelen tener menos posibilidades de recibir formación por parte de la empresa y cuentan con mayores probabilidades de encontrarse en una situación precaria (Galarnau, 2005). Además, suelen carecer de seguridad en el empleo y contar con mayores barreras de ascenso dentro de la organización, concentrándose especialmente en aquellos grupos laborales que presentan menor poder dentro de la misma, como pueden ser los trabajadores más jóvenes y las mujeres (Davis–Blake y Uzzi, 1993). El empleo temporal expone a la fuerza laboral que lo ostenta a condiciones laborales inestables e inseguras, se acompaña en ocasiones de trabajo a tiempo parcial involuntario o trabajo estacional y con menores derechos sociales y salarios que los empleos estables. Por tanto, esta inseguridad puede reflejarse en un mayor riesgo para la salud mental de estos trabajadores (Virtanen et al., 2005).

La estrategia de favorecer la contratación a tiempo parcial y temporal, no se ha mostrado eficaz para acabar con las cifras de desempleo de nuestro país. De hecho, se ha comprobado que este empleo precario, especialmente el temporal, ha llevado a una merma en la calidad de los trabajos, una disminución salarial, una limitación a la formación en el puesto de trabajo o un incremento de los accidentes laborales (Guamán Hernández, 2013). De hecho, en España, la contratación de trabajadores por duración determinada se había favorecido como una medida para fomentar la contratación y empleo, pero acabó siendo utilizada para aumentar la flexibilidad en la organización empresarial y para la reducción de los costes laborales. Y aunque la temporalidad de los empleos no es el único aspecto de la precariedad laboral que encontramos en nuestro país, lo cierto es que dado su carácter estructural y sus elevadas cifras sí que es su máximo exponente. En la década de los ochenta, se llevaron a cabo algunas modificaciones legislativas que favorecieron la contratación temporal coyuntural para todo tipo de trabajos sin necesidad de ajustarse a una causa determinada, como se debía justificar hasta ese momento. Son los contratos de fomento del empleo, los cuales favorecieron la utilización intensiva de esta forma de contratación (Valdés Pal-Ré, 2005).

Tal y como se ha podido comprobar, en este apartado, la elevada temporalidad en la contratación, mantienen una estrecha relación con el incremento de la utilización de los contratos a tiempo parcial en España. La finalidad original de estos últimos, los contratos a tiempo parcial, se encontraba vinculada con un reparto del empleo que favoreciese la contratación de aquellos colectivos más vulnerables en el mercado laboral como eran los jóvenes y las mujeres. Pero más allá de beneficiar para el logro de una mayor libertad o autonomía para la fuerza laboral en su tiempo de trabajo, acabó por flexibilizar la contratación

por parte de los empresarios; derivando en una parte importante de los empleos tiempo parcial puedan considerarse empleos precarios. Entre éstas encontraríamos involuntariedad de la mayor parte de estos, los salarios significativamente más reducidos que a tiempo completo, una elevada feminización y una acentuada rotación y temporalidad de los mismos, entre otras (Valdés Pal-Ré, 2005).

El empleo a tiempo parcial, aunque presenta diversas ventajas, como la flexibilidad en la jornada de trabajo, puede también llevar a la precariedad de las personas que los desarrollan. Una jornada demasiado extensa puede provocar falta de descanso debido a carecer de tiempo suficiente para el mismo, pero las personas que presentan un horario más reducido de lo habitual cuentan con menores ingresos, y éstos podrían no ser suficientes para poder vivir de manera digna. También puede dar lugar a que, a pesar de trabajar menos horas, éstas se encuentren fragmentadas o que la flexibilidad exigida origine estar plenamente disponible y acabe por limitar el tiempo libre y su organización (García Sainz, 2017). Con frecuencia estos empleados y empleadas cuentan con menor protección, reciben menos beneficios y sus carreras se ven frenadas, al tener menores posibilidades de ascenso que aquellos que trabajan a tiempo completo (Blázquez y Ramos, 2009). Todo ello acaba teniendo consecuencias a largo plazo, ya que estos puestos a tiempo parcial repercuten negativamente en las pensiones que reciben una vez jubilados (Bardasi y Gornick, 2007). El que el trabajo a tiempo completo sea el “empleo tipo” sobre el que se organizan los procesos productivos y la normativa legal del trabajo influye, por tanto, en las condiciones de trabajo, los salarios, cualificación y en la protección social de los empleos a tiempo parcial, los cuales se desmarcan de esta norma y se consideran atípicos por ello (Beltrán Felip, 2000).

La extensión de este tipo de contratación, a tiempo parcial, presenta una elevada variabilidad por países, sectores económicos, ocupaciones y también en los diversos grupos de edad y género. Mientras que en España se debe, mayoritariamente, a las dificultades de estos trabajadores y trabajadoras para encontrar un empleo a jornada completa, y por tanto su carácter es involuntario, en otros lugares respondería en mayor medida a una elección propia (Blázquez y Ramos, 2009). En España esta modalidad contractual se concentra mayoritariamente en las mujeres, en menor medida que para el conjunto de la Unión Europea, pero con unos elevados niveles de involuntariedad. La falta de voluntariedad del trabajo a tiempo parcial resulta aún más grave al comprobar que, con frecuencia, constituyen puestos de trabajo caracterizados por la elevada temporalidad, peores condiciones de trabajo con jornadas variables, con un

estancamiento que impide el acceso a categorías profesionales más elevadas y su menor protección social (Beltrán Felip, 2000).

La posición de la mujer en el mercado de trabajo, especialmente en el caso español, es el reflejo de tasas de paro más elevadas que los hombres, con una temporalidad también superior y con mayores grados de rotación en los empleos. Esto no hace sino convertirlas en un grupo social en el que se complica el poder rechazar estos trabajos a tiempo parcial, aunque realmente éstos no se correspondan con lo que ellas querrían. Por lo que no sería tanto una estrategia buscada por la trabajadora para favorecer una conciliación laboral y familiar, la cual no queda garantizada con esta reducción de jornada, sino que respondería más bien a la gran vulnerabilidad que suele presentar este colectivo en el mercado laboral. Esto hace que a la vez que se constata que no ha sido la elección voluntaria, más de la mitad de las mujeres no lo han escogido, las cifras de trabajo a tiempo parcial continúan con su tendencia alcista. Se verían así atrapadas en puestos con menor cualificación, menores salarios y con oportunidades de ascenso profesional muy limitadas (Ortiz García, 2014).

Aunque la extensión de la contratación a tiempo parcial en España no alcanza aún las cifras de otros países europeos, sí que puede decirse que una parte importante de su crecimiento se debe a su utilización para contratar a trabajadoras (Ortiz García, 2014). Por otro lado, un mismo trabajo según esté contratado a tiempo parcial o completo, o con una duración temporal o indefinida, no cuenta con el mismo reconocimiento y valor social. Esta diferenciación crea una separación y jerarquización respecto al valor del trabajo que afecta de manera más intensa a las trabajadoras (Maruani, 2000). Que las mujeres sean vistas de algún modo como especializadas en el tiempo parcial puede fortalecer los estereotipos tradicionales de género por la relación mutua existente entre las malas condiciones laborales y la capacidad de negociación de los tiempos y trabajo dentro del hogar familiar (Gálvez Muñoz, 2013).

4.2.2 La dimensión organizacional de la precariedad laboral.

La dimensión organizacional de la precariedad laboral incluye el análisis de aspectos vinculados con las condiciones de trabajo y el control que el trabajador de manera individual, o colectiva, tiene sobre las mismas. La jornada laboral, la organización del trabajo o las posibilidades de promoción se han visto afectadas tras superar la fase de mejora continua de las mismas, o al menos de la creencia de las posibilidades de hacerlo, características de la etapa

fordista. La generalización de los procesos precarizadores, ha logrado no sólo que se hayan empeorado las condiciones de trabajo, sino que se extiende la creencia de que es poco probable su mejora (Cano, 2007). Cano expone que, si entendemos la precariedad como la vulnerabilidad que sufren los trabajadores frente al poder que gestiona la mano de obra, puede decirse que el nivel de precariedad de éstos es mayor cuanto menor control tiene, ya sea de manera individual o colectiva, de sus condiciones laborales (2007).

El proceso de individualización y fragmentación de las condiciones de trabajo ha ocasionado que éstas dependan en mayor medida del poder empresarial, incrementando la vulnerabilidad de los trabajadores. Un ejemplo de esta mayor discrecionalidad por parte de los empresarios es su elevado poder en la fijación del tiempo de trabajo a sus intereses. De ahí se deriva la gran variabilidad que puede sufrir la jornada laboral, obligando muchas veces a trabajar en horarios demasiado extensos o especiales, que terminan por dificultar el desarrollar una vida social, personal y familiar de manera regular. Otro ejemplo de ello serían las jornadas parciales de trabajo con horarios variables, anteriormente mencionadas, las cuales sufren extensiones y acortamientos en función de las necesidades del empresario. La flexibilidad exigida, en cuanto a horarios se refiere, limita de manera importante la conciliación de la vida laboral, personal y familiar de esta fuerza laboral (Cano, 2007).

La fuerza laboral supone uno de los elementos principales de una organización, de la que dependen para lograr sus objetivos. Pedraza Melo destaca que los empleados y las empleadas suponen un capital intangible de conocimientos, experiencias, destrezas y capacidades los cuales permiten que la organización logre sus resultados empresariales. Esto les convierte en un capital muy valioso para la empresa. De esa importancia puede extraerse que uno de los puntos básicos a conseguir por parte de la organización es el lograr un elevado grado de satisfacción laboral por parte de sus trabajadores y trabajadoras. Se puede definir satisfacción laboral como “un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y compromiso con su trabajo” (2018, p.91).

En la evaluación del nivel de satisfacción laboral de las personas empleadas, se deben tener en cuenta diversos aspectos que éstas valoran en su trabajo. Locke, a finales de los setenta, tuvo en cuenta para su evaluación tanto las condiciones como los agentes de la satisfacción laboral para efectuar su análisis. En cuanto a las condiciones tuvo en cuenta la satisfacción relacionada con el interés del trabajo, la variedad del mismo, las oportunidades de aprendizaje que ofrece,

la dificultad y cantidad del mismo o el control sobre los procedimientos empleados, las posibilidades de promoción, el salario o condiciones de trabajo como el horario o el diseño del puesto de trabajo. Entre los agentes que facilitan la satisfacción estarían el estilo de supervisión, las relaciones humanas tanto con superiores como con los compañeros (Gargallo Castel, 2008).

Otros autores que profundizaron en el estudio de la satisfacción laboral acaban por vincular la misma tanto con cuestiones intrínsecas a las tareas desempeñadas y también a aspectos materiales y sociales que se relacionan con el ambiente en el que se lleva a cabo dicha tarea. El clima laboral, las condiciones de trabajo vinculadas al ambiente físico y al espacio de trabajo, la posibilidad de obtener un feedback y reconocimiento por su labor, las posibilidades de ascenso y promoción dentro de la organización, el contar con información suficiente, serían algunos de estos aspectos (Gargallo Castel, 2008).

El clima laboral dentro de la organización depende de múltiples factores vinculados con las experiencias percibidas y compartidas por sus trabajadores y trabajadoras, las cuales se generan a través de las interacciones personales. Sus principales dimensiones englobarían aspectos como la autonomía de la que disponen para el desempeño de su trabajo, la confianza y el apoyo en la organización, el trabajo en equipo, el liderazgo o el reconocimiento obtenido (Pedraza Melo, 2018). Por otro lado, las posibilidades de promoción y ascenso, dentro de la organización de estos empleos precarios se ven claramente limitadas, debido entre otras causas a la temporalidad o a exigir una dedicación a tiempo parcial. Esto último, tal y como se ha descrito, se asocia a un bajo estatus dentro de la organización y supone una barrera de cara a ascender en las organizaciones, afectando esta situación de forma mayoritaria a las trabajadoras (Connolly y Gregory, 2007). También se encontraría relacionado con el escaso interés que la organización suele tener en implantar acciones formativas para el personal de carácter temporal de su empresa, hecho que se intensifica en el caso de la fuerza laboral subcontratada.

Las condiciones organizacionales cuentan con un peso importante en la identificación de los factores de riesgo psicosocial de la empresa. Así, la Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo los identifica y los agrupa en las siguientes dimensiones (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2017):

- Las exigencias impuestas al trabajador para el cumplimiento de su tarea, como la rapidez de ejecución, los plazos o la exigencia de realizar varias tareas simultáneamente.

- Factores que determinan el ritmo de trabajo.
- Las características de la organización del trabajo, como prácticas de calidad, la rotación o el trabajo en equipo.
- Las exigencias emocionales derivadas de la necesidad de trato directo con personas.
- El grado de autonomía que posee en relación con la manera de ejecución de tareas y poder gestionarse los descansos o pausas a su elección.
- El nivel de apoyo percibido por parte de jefes y compañeros, es decir, el tipo de relaciones sociales en su trabajo.
- La percepción de inseguridad del empleo.
- Situaciones derivadas de actos violentos, acoso o discriminación sufridos dentro de la organización.

Como puede apreciarse son variables relacionadas con el ámbito organizacional, ya sea por la autonomía y poder de decisión del que dispone, el estrés derivado de ritmos y cargas de trabajo, la implicación emocional que le supone su empleo o las relaciones y ambiente laboral existente. Todas ellas, no solo condicionan el bienestar de la fuerza laboral, sino que van a influenciar los niveles de productividad y calidad de la empresa. Dentro de una organización pueden existir algunos agentes capaces de influir en la esfera social y psicológicas de sus trabajadores, son los denominados riesgos psicosociales los cuales se encuentran relacionados con la manera de definir, organizar y gestionar el trabajo, así como también con el contexto ambiental y social de la empresa. Por tanto, pueden derivar en daños de tipo físico, psicológico o social convirtiéndose en uno de los problemas más importantes de salud laboral en la actualidad (Chiang Vega, Riquelme Neira y Rivas Escobar, 2018). Dentro de las empresas existen grupos que tienen un mayor riesgo en cuanto a exposición a riesgos psicosociales, estos serían aquellos cuyas tareas son muy exigentes y cuentan con un bajo control sobre el desempeño de estas, elevados niveles de esfuerzo junto con bajas recompensas, horarios extensos, trabajo a turnos, riesgo de reducción de la plantilla, empleos precarios, etcétera (Landsbergis, 2008).

Una de las consecuencias más comunes de una desatención a estos aspectos psicosociales es el estrés laboral, que se correspondería con situaciones en las que la persona ve sobrepasadas sus capacidades, y, por tanto, su tranquilidad. Un entorno definido como amenazante por la persona ejerce una influencia sobre la relación entre ambos, produciendo sentimientos de desbordamiento y amenaza su bienestar. Existen diversas aportaciones al estudio de la relación

de los efectos del trabajo, y su organización, en los niveles de estrés laboral. El modelo desarrollado por Karasek tiene en cuenta las características psicosociales del trabajo, las demandas psicológicas que este plantea, así como una mezcla entre el uso de sus capacidades en el mismo y el control sobre sus tareas. Evalúa las demandas psicológicas del trabajo, es decir, las exigencias planteadas por el trabajo en la persona a través del volumen de trabajo o la presión del tiempo. Y también el grado de control sobre las tareas que desempeña a través de la autonomía para tomar decisiones y la posibilidad de desarrollar habilidades. De manera que el estrés se encontraría relacionado con la acción conjunta de unas demandas psicológicas elevadas y una limitada libertad para la toma de decisiones sobre su trabajo (Chiang Vega et al., 2018).

Años más tarde, introducen una variable moduladora para ampliar y perfeccionar este modelo, la elegida es el apoyo social. De tal forma que una situación de estrés elevado puede reducirse gracias a un alto nivel de apoyo social proveniente de compañeros, superiores o ambos. La función del apoyo social, entendida esta en sentido amplio, proveniente de unos contactos sociales importantes, contar con personas a las que confiar tus sentimientos íntimos y la compañía, suponen una influencia sobre la salud y ejercer una labor mitigadora del estrés (Chiang Vega et al., 2018). La elevada carga de trabajo y el ritmo frenético para poder sacarla adelante, así como una reducida discrecionalidad para la toma de decisiones sobre el propio trabajo serían características frecuentes entre los denominados empleos precarios. A ello, se puede sumar el poco valor y apoyo que suelen encontrar en unas organizaciones que los tratan como elementos fácilmente reemplazables. Todo ello supondría, por tanto, un incremento del nivel de estrés de la fuerza laboral.

Un problema derivado de este estrés laboral es el denominado síndrome de burnout. Este conlleva gran variedad de síntomas, destacando el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal, todos ellos con incidencia en el bienestar y la satisfacción del trabajador o trabajadora respecto a la organización laboral y su propio trabajo. Algunas teorías recientes al respecto encuentran que los factores organizacionales cuentan con una gran capacidad explicativa en este fenómeno, incluso más que las relaciones existentes entre los trabajadores y usuarios, de manera que puede afectar a cualquier empleado o empleada siempre que se den ciertos riesgos de carácter psicosocial (Arias Gallegos y Ceballos Canaza, 2016).

Apiquian Guitart describe algunos de los factores que influyen en el desarrollo de este síndrome entre los que encontraríamos las características del puesto y el ambiente de trabajo de la organización. Un ambiente de trabajo tenso supone la mayor causa de estrés, ya que un modelo laboral caracterizado por un estilo de liderazgo autoritario y, por tanto, no existe posibilidad de intervenir en modo alguno en la toma de decisiones. La falta de estabilidad en el puesto de trabajo, un progreso escaso o excesivo dentro de la organización, un clima laboral no adecuado, control limitado sobre las tareas o unas malas relaciones interpersonales tendrán una importante influencia en el desarrollo del síndrome de burnout, junto con otros aspectos como los personales o sociales (2007).

4.2.3 La dimensión económica de la precariedad laboral.

Otra de las dimensiones de la precariedad laboral es la económica, la cual se relaciona principalmente con los salarios obtenidos por el trabajo y su evolución. Establecer un nivel salarial por debajo del cual se consideraría que el salario no puede proporcionar un nivel adecuado, parecería la forma más conveniente de estudiar esta dimensión. Pero esto puede resultar muy complicado, debido a la gran variabilidad de situaciones a las que pueden tener que hacer frente los trabajadores y las trabajadoras. El nivel de vida puede variar, de manera importante, dependiendo del lugar donde reside o de su situación familiar. Una solución que suele aplicarse es el estudio, en términos relativos, de las desigualdades retributivas respecto a un nivel salarial medio de su entorno. No existe una medida aceptada globalmente para considerar unos salarios como bajos, algunos autores reconocen como bajos salarios los que son un tercio inferiores a los salarios medios, y muy bajos salarios a los que están por debajo del cincuenta por ciento (Recio, 2001). Otros autores apuntan que se considerarían como bajos, aquellos salarios que son inferiores a las dos terceras partes de la mediana de la distribución salarial del país. No obstante, aunque esta medida resulta sencilla y de fácil aplicación, no nos serviría para valorar la evolución, ni nos permitiría realizar comparaciones internacionales (Arranz, Davia y García Serrano, 2015).

Más allá del tipo de medida seleccionada en cada caso particular, la existencia de unos bajos salarios podría indicarnos un alto nivel de desigualdad salarial en un territorio, así como de los procesos de polarización que podrían estar dándose en el mercado laboral del mismo. También podría ayudar a explicar, en cierta medida, la segmentación de los mercados de trabajo, ya que, unos salarios reducidos suelen venir acompañados habitualmente de otras formas de

precariedad. Ejemplos de ellas serían su relación con los trabajos temporales, con los contratos a tiempo parcial o la concentración en ocupaciones que requieren baja cualificación y carecen de prestigio profesional. Estos trabajadores y trabajadoras suelen presentar, además, peores horarios de trabajo, con frecuencia en festivos y nocturno, mayores riesgos asociados al empleo y menor cobertura social. Teniendo en cuenta que los salarios son el origen básico de la renta disponible en los hogares, se puede afirmar que aquellos que cuentan con una menor remuneración los que mayor riesgo tienen de caer en una situación de pobreza. Los colectivos laborales más afectados serían las mujeres, la fuerza laboral menor de treinta años, aquellos y aquellas asalariadas con menor cualificación, los empleados y empleadas temporales y la fuerza laboral empleada en actividades como el comercio al por menor y la hostelería (Arranz et al., 2015).

Se podría sintetizar afirmando que las mayores probabilidades de convertirse en un trabajador pobre estarían muy relacionadas con la obtención de un salario bajo, normalmente derivado de ocupar empleos de baja calidad en los que se requieren bajos niveles formativos, empleos de duración determinada y con gran rotación de la fuerza laboral, en gran medida feminizados y con una presencia importante de la contratación en su modalidad a tiempo parcial (García Espejo e Ibáñez Pascual, 2007).

La precarización, y muy especialmente los aspectos vinculados con la contratación a tiempo parcial, y de duración determinada, va a tener un efecto considerable en el nivel salarial. Uno de los primeros aspectos que se asocian a un contrato temporal, es que los ingresos salariales a él asociados tendrán una duración determinada y que pueden existir períodos en los que no exista ingreso alguno. Además, los empleados temporales perciben menores salarios que aquellos que se encuentran en una situación estable, porque no consiguen el mismo reconocimiento profesional y su antigüedad es inferior. Si además estos trabajos se hacen a través de una modalidad de subcontratación, la diferencia de salarios puede ser aún mayor ya que estos trabajadores externalizados pueden no encontrarse bajo el amparo del mismo convenio colectivo. Esto último puede generar una fragmentación de la fuerza laboral, que disminuye el poder de los trabajadores en la negociación de las condiciones de trabajo (Recio, 2007). Por su parte, los contratos a tiempo parcial suponen unos salarios inferiores a los percibidos por trabajar a jornada completa, suponiendo, en algunos casos, la obtención unos ingresos menores a los necesario para poder llevar a cabo una vida digna. El incremento de los contratos a tiempo parcial entre las mujeres, como se pudo observar en la dimensión temporal,

supone un aumento en la desigualdad de las rentas y en el riesgo caer en una situación de pobreza para ellas (Gálvez Muñoz, 2013).

Se podría por tanto afirmar, que el empleo deja de garantizar la obtención de un grado óptimo de bienestar e inserción social, tal y como afirma Cano:

[...] se observa que se multiplican los empleos de bajos salarios que, bien por su corta duración (mezclada con período de paro en muchos casos no cubiertos por el seguro de desempleo, de forma que el salario anual resulta insuficiente), bien por su reducida remuneración horaria (que a veces debe compensarse con largas jornadas de trabajo para obtener un salario total suficiente), bien por su corta jornada laboral o por la escasez de posibilidades de avance salarial, pueden calificarse de precarios (2007, p. 130).

La obtención de unos ingresos por salario de trabajo bajos, o insuficientes, imponen limitaciones importantes en la planificación del futuro con garantías para lograr una calidad de vida suficiente para lograr una integración social, lo que es un rasgo de la precariedad. Esto limita la autonomía de las personas que se ven habitualmente en esta situación, con una mención especial al empleo a tiempo parcial. Este último, como se vio anteriormente, se concentra mayoritariamente en las mujeres, las cuales percibirían un menor salario fruto también de una jornada reducida. Los bajos ingresos y el menor reconocimiento obtenido por su trabajo ahondan en su precariedad (Cano, 2007).

4.2.4 La dimensión social de la precariedad laboral.

La dimensión social de la precariedad laboral hace referencia a la protección legal o consuetudinaria, del trabajo frente a despidos injustos, posibles discriminaciones o prácticas laborales inaceptables. También incluye esta dimensión, la protección social en referencia a aspectos como la salud, los accidentes, la seguridad social, etcétera. (Guadarrama et al., 2012).

El primero de los aspectos que abordar, guarda relación con el papel de las organizaciones sindicales dentro de las organizaciones y su papel en las mismas. Los sindicatos surgieron para

la defensa de los intereses de la clase trabajadora, siendo herramientas de poder colectivo para el control sobre las condiciones de trabajo mediante la acción colectiva. Esto suponía llevar a cabo una acción de presión para reducir la asimetría en la relación existente entre el empresariado y la fuerza laboral. En las sociedades salariales, o en aquellas donde el modelo fordista era el imperante, se generaban una serie de derechos ciudadanos básicos para la mayor parte de la población. Existía una seguridad para la mayor parte de las personas, las cuales se caracterizaban por su homogeneidad basada en la “norma social del empleo”. Todo era fruto de un pacto existente entre las organizaciones patronales, el Estado y las grandes confederaciones sindicales. Las nuevas formas de organizar la producción que vinieron a sustituir el modelo fordista trajeron aparejado una desindustrialización rápida de los sectores productivos y una nueva producción caracterizada por la implementación de tecnología y servicios. Esta situación, junto con las nuevas prácticas flexibilizadoras, modificó de manera importante la base sobre la que se asentaban los sindicatos. El incremento de la individualización de las relaciones laborales y la pérdida de eficacia de los convenios sectoriales fruto de la desregulación, supusieron un duro golpe para la acción de los sindicatos en referencia a la defensa de los derechos de la fuerza laboral (Blanco Blanco, 2005).

La precarización acabó con esa estabilidad que proporcionaba el empleo como norma social, no exclusivamente por la extensión de formas temporales de empleo, sino también por la fragmentación de los procesos de trabajo. Esto último supuso tuvo un efecto disciplinante en la fuerza laboral ante la amenaza de la pérdida del empleo, lo que empeora las relaciones laborales (Blanco Blanco, 2005). La precarización del empleo, así como, el aumento de la diversidad entre la clase obrera ha supuesto un duro golpe para los sindicatos y su capacidad de actuación para dar voz y lograr una defensa de los derechos de los trabajadores y trabajadoras. La expansión de la externalización, de los “falsos autónomos”, los becarios, etcétera, han incrementado la variedad de situaciones a las que tienen que hacer frente. Lo que tienen todos estos empleos en común es el caracterizarse por ofrecer unas condiciones laborales inferiores a aquellos que se ajustan al contrato indefinido o permanente. La fuerza laboral que desempeña estos puestos de trabajo precarizados siente con frecuencia que el sindicalismo puede causarle problemas, dado que reivindicar ciertos derechos puede llevarle a perder su empleo (Morán Carrillo, 2007).

La extensión del trabajo temporal favorece el control por parte de la dirección sobre sus trabajadores y trabajadoras, dada las escasas limitaciones que existen para la aplicación de este

tipo de contratación. Así, estos trabajadores y trabajadoras podrán verse obligados a plegarse a ciertas demandas con el objetivo de que sus contratos se vean renovados. Pero este control no se limita a aquellos que cuentan con un contrato temporal, ya que aquellos que han logrado que éstos pasen a indefinidos lo harán para compensar ese privilegio. La solidaridad entre los trabajadores y trabajadoras se ve mermada y, por tanto, la negociación colectiva. El poder de la empresa se incrementa para la aplicación de condiciones más precarias de trabajo (Cano, 2007). Esto es así, porque la percepción de pérdida de estabilidad en el empleo supone una barrera para los propósitos de participación de la actividad sindical, pero también para la intervención en el propio devenir de la empresa, para implicarse en las relaciones con sus compañeros y compañeras o en el cambio de las condiciones laborales, cada vez más precarias, debido al miedo a ser despedido o no ser renovado en caso de que exista esa posibilidad. Esto disminuye la afiliación sindical y la capacidad de enfrentarse a la organización, para intentar cambiarlo. Se puede afirmar que el nuevo modelo flexible en el trabajo, caracterizado por la inestabilidad e incertidumbre constantes, deja a las organizaciones sindicales en una posición debilitada (Cilleros Conde, 2011).

En este contexto de cierta debilidad, o pérdida de poder de actuación, de los sindicatos se debe hacer referencia a las asociaciones de trabajadores o trabajadoras. Al centrarse, principalmente, en la defensa de un colectivo laboral específico, presentan una mayor homogeneidad en sus reivindicaciones, así como un conocimiento profundo de los problemas que les conciernen. En el caso concreto de las asociaciones de trabajadoras, al igual que ocurre con otro tipo de asociaciones de mujeres sin relación con el ámbito laboral, suponen muchas veces una visibilización de los problemas que muchas veces quedan ocultos y puede favorecer la implementación o mejora por parte de las instituciones públicas de políticas del fomento de la igualdad, pueden ejercer también efecto sobre las reivindicaciones feministas, y, por último, las mujeres que las integran encuentran una manera de expresar su inconformismo. Esto último, ya no sería un aspecto individual, sino que pasa a formar parte de una reivindicación colectiva, acercándola al ámbito político, y, por tanto, una manera de intentar cambiar la situación (Del Valle, 2001).

Otro aspecto relevante que destacar, dentro de esta dimensión de la precariedad laboral, es la posible existencia de segregación laboral por género. La segregación laboral hace referencia a la concentración de determinados colectivos de trabajadores en determinadas ocupaciones, generando con ello un reparto desigual de los puestos de trabajo. Aunque el individualismo

imperante lleva a pensar que la posición ocupada en el mercado laboral se debe a las decisiones individuales tomadas de manera totalmente libre, lo cierto es que existen muchas personas, o grupos de ellas, fuertemente condicionados por ciertas características como el sexo, la raza, la clase social o la nacionalidad. La sociedad los posiciona de una manera jerarquizada beneficiando a unos en detrimento de otros. Una de las formas de segregación laboral más estudiada, es la segregación laboral por género, lo cual implica que hombres y mujeres ocupan nichos laborales diferentes, encontrando frecuentemente a las mujeres en ocupaciones relacionadas con la limpieza o el cuidado, por ejemplo. Esta segregación puede ser horizontal, cuando hombres y mujeres desempeñan profesiones diferentes, y vertical, que afecta a la posibilidad de ocupar de los puestos directivos, donde las mujeres encuentran más dificultad para alcanzarlos. Esta concentración importante de las mujeres en determinados puestos de trabajo puede causar la existencia de brechas salariales, crear barreras a la movilidad entre las distintas ocupaciones y reducir sus oportunidades laborales (López Martínez, Nicolás Martínez, Riquelme Perea y Vives Ramírez, 2019; Alonso-Villar y Del Río, 2017; Gómez Bañuelos, Huesca Reynoso y Horbath Corredor, 2017).

Las ocupaciones que suelen ocupar las mujeres suelen resultar menos atractivas, percibir menores salarios, ocupar posiciones inferiores dentro de la categoría ocupacional y presentar dificultades para su ascenso. Además, el hecho de que estos empleos sean “categorizados” como espacios femeninos refuerzan la subordinación y los estereotipos que incrementan su desvalorización. Esta división de tareas con el tiempo se ha convertido en algo estructural y consigue imponer restricciones a las trabajadoras para enfrentarse a la búsqueda de un empleo en el mercado de trabajo (Gómez Bañuelos et al., 2017). La existencia de esta segregación hace emerger unas barreras en la ocupación de determinados puestos de trabajo, lo que acaba segmentando el mercado de trabajo de una manera que no necesariamente responde a las condiciones de los trabajadores y trabajadoras. Para estas últimas supone, en muchas ocasiones, una acción discriminatoria ya que lleva aparejada unos menores salarios y un estatus laboral y social inferior, con las consecuencias sociales que ellos les puede acarrear (Aldaz Odriozola y Eguía Peña, 2016).

En el caso español, las etapas de crecimiento económico y el aumento en las tasas de actividad de las mujeres, en los años previos a la crisis económica de 2008, no consiguieron evitar que los empleos femeninos se concentren en unas pocas actividades productivas caracterizadas por un número limitado de tareas. Además, las trabajadoras se encuentran muy relacionadas con la

expansión de los contratos a tiempo parcial, en oposición a los trabajadores que mayoritariamente siguen empleados a tiempo completo (Iglesias Fernández y Llorente Heras, 2010). El elevado porcentaje que suponen las mujeres entre la contratación a tiempo parcial hace cuestionarse la utilización neutral de este tipo de contrato, llegando a poder afirmar que algunas empresas generan puestos a tiempo parcial en la medida en que quieren contratar a mujeres para los mismos, pues ellas estarían más dispuestas a aceptarlos por la mayor vulnerabilidad que presentan en el mercado de trabajo. De ahí que acaben concentrándose en puestos de trabajo ya catalogados como femeninos por esa segregación ocupacional existente y no por una decisión personal (Beltrán Felip, 2000). Así, muchas mujeres se ubican en actividades feminizadas, lo que termina por reforzar su debilidad social. Esto se debe a su consideración como actividades con escasa consideración profesional, sus bajos salarios, el escaso prestigio social y, también, porque con frecuencia se encuentran en situaciones que les obligan a aceptar empleos a tiempo parcial (Recio, 2007).

La posibilidad de conciliar la vida personal y laboral se ve obstaculizada muchas veces por la flexibilidad que se le exige a la fuerza laboral para adaptarse a los requerimientos de las organizaciones. Esta suele acentuarse en aquellos trabajadores y trabajadoras que presentan unas condiciones más precarias, ya sean temporales, estén contratados a tiempo parcial, bajo llamada o a través de una empresa externa. Los trabajos precarios, especialmente aquellos temporales y a tiempo parcial, suelen traer aparejado una obligación implícita de adaptación a las necesidades del empresario, por ejemplo, en la aceptación de horas extraordinarias las cuales se interpretan como un signo de motivación del trabajador hacia el empleo (Moral Carcedo, García Belenguer-Campos y Bote Álvarez-Carrasco, 2012). Esta disponibilidad total favorece la flexibilización de la organización y limitan los beneficios que este tipo de jornadas podrían tener para el trabajador de cara a la conciliación y distribución de su tiempo. Los derechos sociales de estas personas se verían limitados, ya que cuentan con barreras muchas veces para compatibilizar los tiempos, y, por tanto, la conciliación (Vicent Valverde, 2017-2018). La incompatibilidad de horarios que muchas veces se da entre el ámbito laboral y la esfera doméstica repercute en gran medida en la vida de las trabajadoras, las cuales se ven más afectadas al recaer de manera más intensa la responsabilidad de esta última, fruto de la persistencia de roles sexuales tradicionales (Martínez Pérez y Román Fernández, 2007).

Uno de los aspectos de los temas a tratar entre los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras, es la protección respecto a las conductas violentas en el trabajo. Este aspecto

guarda además íntima relación con los aspectos organizacionales de las empresas, los cuales ya se han descrito. Es por ello que los trabajadores y trabajadoras deben poder encontrar en la empresa las medidas y apoyo suficiente para prevenir, o hacer frente de manera efectiva, ante este tipo de conductas. Siguiendo las directrices de la Organización Internacional del Trabajo se puede definir la violencia en trabajo como:

Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (Toro y Gómez-Rubio, 2016, p. 4).

Cuando se habla de violencia en el trabajo se indica que afecta a la misma estructura del mercado laboral y también a la forma de organizar el trabajo, lo que deriva en un incremento de la precariedad tanto de las condiciones como de las relaciones laborales (Toro y Gómez-Rubio, 2016). No obstante, existe una gran variedad de comportamientos que se incluirían dentro de esta definición. Una distinción muy útil es aquella que clasifica los eventos violentos en tres grupos en función de las personas implicadas en tales conductas y la relación existente entre ellos (Pérez Bilbao y Nogareda Cuixart, 1998):

- Violencia Tipo I: el ejecutor de la acción violenta no tiene relación legítima de trato con la víctima. En este grupo encontraríamos especialmente los robos.
- Violencia Tipo II: en este caso existe algún tipo de relación profesional entre el causante y la víctima. Por ejemplo, el ejecutor puede ser alguien que recibe el servicio de la víctima, por ejemplo, un cliente.
- Violencia Tipo III: Existe un tipo de vínculo con el lugar de trabajo o con algún trabajador o trabajadora del mismo. Lo más común en este caso es que la acción violenta incluya compañeros de trabajo o superiores jerárquicos.

Todos estos aspectos pueden afectar a la vida profesional y personal de las víctimas, es por ello por lo que se debe dar una respuesta rápida a este tipo de hechos violentos. Las consecuencias de estos actos pueden derivar en insatisfacción con el trabajo, daños en la salud como el desarrollo de enfermedades, así como la pérdida de ingresos. También puede tener repercusiones en la vida social y familiar de la víctima, derivando en consumo de drogas y

alcohol, quiebra de relaciones o, en casos muy graves, derivar en estrés postraumático o suicidio (Baker, 2003-2004). El encontrarse en una posición laboral precaria favorece el verse envuelto en algún tipo de estas situaciones, dada la inestabilidad que suelen presentar estos empleos. La situación se agrava si tenemos en cuenta la menor relevancia que para la organización suelen tener los trabajadores de carácter temporal y el miedo de la víctima a perder su empleo por notificar alguno de estos comportamientos.

La precariedad laboral es un determinante social de la salud, y en sus desigualdades, de ahí la importancia de la protección de la salud de la fuerza laboral y todas sus dimensiones (Benach et al., 2015). Uno de los aspectos más preocupantes en lo referente a la protección de la salud en el ámbito laboral es el reconocimiento, o falta de este, de las enfermedades profesionales. Que los trabajadores y trabajadoras encuentren barreras al reconocimiento de estas enfermedades profesionales o que se vean obligados a continuar trabajando ante el miedo de perder su empleo, puede suponer un problema grave. En nuestro país, una parte significativa de enfermedades causadas por el trabajo no se encuentran reconocidas, por lo tanto, siguen ocultas y ello hace que sean tratadas como enfermedades comunes, con lo que ello implica. Cuando una enfermedad profesional se notifica, puede declararse una contingencia profesional de la Seguridad Social y esto tiene trascendencia tanto para la propia persona que la sufre, el sistema de prevención de riesgos laborales, para las cuentas públicas y, por tanto, para la sociedad. Sin embargo, los daños a la salud que son derivados del trabajo no dan acceso a las prestaciones de la Seguridad Social salvo que obtengan el reconocimiento oportuno como contingencias profesionales de acuerdo con la normativa (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2017).

Que un daño a la salud derivado del trabajo no sea reconocido como enfermedad profesional tiene algunas consecuencias importantes. La primera de ellas sería que la persona afectada recibirá atención médica en el Sistema Sanitario Público, en lugar de a través de las mutuas o del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), lo que la convierte en una enfermedad común. Esto supone que los costes los asume el Sistema Público de Salud, la persona no podrá beneficiarse de la cobertura adicional en la Seguridad Social. En segundo lugar, supone una infraestimación de las enfermedades profesionales, y, por tanto, las políticas no están adaptándose a la situación real. Por otro lado, se enmascaran determinadas enfermedades las cuales siguen sin atenderse de manera correcta. Esto resulta especialmente en casos de sectores feminizados; muchas veces la atención se centra en sectores tradicionales, mientras que otros

del sector servicios como las actividades de limpieza, hostelería o restauración, pasan más desapercibidos. Y, por último, existen algunos vacíos respecto al seguimiento de la exposición laboral en casos de dolencias que pueden implicar un largo período desde que se inicia hasta que se detecta, como pueden ser las enfermedades mentales (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2017).

Respecto al aspecto sobre la protección social, cabe hacer mención a la evolución de las medidas legislativas en nuestro país. Las reformas desreguladoras de la legislación laboral también han participado en favorecer la inseguridad del empleo en España, ya que la protección frente a posibles despidos se ha reducido en las últimas décadas. Las reformas de los años noventa, concretamente de 1994 y 1997, supusieron una mayor vulnerabilidad de los trabajadores al disminuir la protección legal frente al despido y una mayor precariedad de los nuevos trabajadores fijos. La primera de ellas incluía causas técnicas y económicas para el despido, esta facilidad se aplicaba a situaciones de crisis de la empresa y también para garantizar su viabilidad futura. Las empresas contaban, a partir de entonces, con mayores opciones de justificación del despido de manera procedente. Por otro lado, la bonificación del contrato de fomento del empleo indefinido suponía una indemnización menor a la que le correspondía a los antiguos contratos de duración indefinida en los casos de despido improcedente (Cano, 2007).

Las reformas legislativas del año 2012, favorecidas por el contexto de crisis económica y financiera, ahondaron en esta tendencia. Las indemnizaciones por despido vieron reducida su cuantía y se introdujeron medidas contra el absentismo laboral, permitiendo un despido objetivo en caso de un número determinado de faltas de asistencia, aunque estas estuvieran justificadas (rtve.es, 2020). Aunque este segundo aspecto, el despido relacionado con las faltas de asistencia, ha sido derogado recientemente, ello no logra evitar el incremento de la vulnerabilidad de los trabajadores y trabajadoras frente al poder del empresariado que se ha producido en las últimas décadas.

Otro aspecto vinculado con la protección social, y los derechos aparejados a ella, es el de la duración de los contratos y su relación con el acceso a las prestaciones por desempleo y a las pensiones de jubilación, ambas relacionadas con el tiempo de duración de los contratos y al de cotización a la seguridad social. Los contratos temporales, y aún más si estos son a tiempo parcial, dificultarán el acceso a prestaciones o lo harán que este se produzca accediendo a una

cuantía inferior a la de aquellos empleos estables y a tiempo completo. Por otro lado, la cuantía de las pensiones futuras dependerá de los años cotizados y de la cantidad de esa cotización, con excepción de las pensiones no contributivas las cuales se caracterizan por lo limitado de su cobertura económica (Carrasco, 1997). Estas consecuencias negativas para la fuerza laboral deben aunarse a las que se desarrollarán en la economía en su conjunto. Además, las indemnizaciones por despido de los trabajadores temporales son inferiores a las de los trabajadores indefinidos, ya que la cantidad acumulada es inferior. Este hecho además favorece el uso de este tipo de contratación, debido a la flexibilidad que ofrece al empresariado (Martínez Pastor y Bernardi, 2011).

4.3 El estudio de la precariedad social: descripción y características.

Con frecuencia los aspectos subjetivos de la precariedad laboral son obviados del estudio de este fenómeno, sin tener por tanto en cuenta la importancia que para su comprensión tienen las vivencias personales y la interiorización que de la precariedad hacen las personas que se encuentran en esa situación. Estos aspectos resultan claves para entender los comportamientos individuales y las prácticas sociales de las personas que la padecen. No nos deberíamos por tanto limitar a estudiar las cuatro dimensiones de la precariedad laboral, las cuales aportan una importante información y facilitan la comparación, sino que se debe extender el análisis a las consecuencias sociales de la precariedad desde el propio punto de vista de los y las protagonistas (Guadarrama et al., 2012).

La precariedad no se limita a la inestabilidad laboral y la pérdida de ciertos beneficios económicos de la fuerza laboral ya que existen otros muchos aspectos difícilmente medibles que son igualmente importantes. Por ejemplo, la pérdida de control sobre el tiempo propio o sobre el desarrollo de capacidades, la pérdida de identidad, etcétera. Todo ello tiene consecuencias sobre la calidad de vida de estas personas, la cual sufre un deterioro fruto de tener que adaptar continuamente las expectativas vitales a un empleo inestable, lo que se traduce en una vida también caracterizada por la inestabilidad (Jiménez-Bandala y Contreras Álvarez, 2019).

La relación existente entre la precariedad laboral y social ha sido descrita como un binomio capaz de generar tensión y afirman que trabajar permanentemente bajo condiciones de

precariedad acaba por convertirse en una vida también precaria (Vargas Jiménez, Castro Castañeda, Nuñez Fadda, Agulló Tomás y Medina Centeno, 2013). Así, el proyecto de vida de estas trabajadoras y trabajadoras se ve limitado al corto plazo, a la inseguridad y a ciertas consecuencias individuales y sociales como la ansiedad, la anomia o la alienación (Valero Julio, 2015). En el caso de España, la precariedad de los contratos de trabajo ha favorecido el incremento de dificultades de formar una familia propia, la materialización de proyectos personales o el entorpecer el acceso a una vivienda. Es por ello, que resulta necesario que desde la Sociología se analice la precariedad teniendo en cuenta una serie de aspectos o dimensiones que han sido ignoradas desde el ámbito económico. Esto hace referencia al estudio de los procesos de vulnerabilidad social, incluyendo por tanto la competencia salarial individualizada, las relaciones sociales de género, la pérdida de Estado como garante de determinados derechos y la progresiva merma de la protección social. Se podría entonces hablar de precariedad vital que haría referencia a una situación de limitación del acceso a ciertos recursos los cuales son necesarios para una vida definida como autónoma respecto a los recursos medios de esa sociedad (Cavia, Tejerina, Fortino y Calderón, 2013).

Gallie y Paugam destacan la importancia de acompañar el análisis de la precariedad laboral, las dimensiones objetivas ya mencionadas referentes al tipo de contrato o salarios percibidos, con el estudio subjetivo de la integración social. En su investigación confirmaron que aspectos como la remuneración obtenida, el estatus laboral, la calidad del empleo o la integración en redes sociales cuentan con repercusiones importantes en el sentimiento personal de bienestar en la sociedad. Así, para que el empleo ejerza una influencia positiva sobre la integración, éste debe ser un empleo de calidad. Por ejemplo, el estar atravesando una situación financiera complicada supone un importante predictor de la desafección y de problemas de angustia en términos psicológicos. Así como también el estar en una situación de aislamiento social puede tener efectos negativos en esos mismos aspectos (2003).

La precariedad laboral acaba influyendo en las condiciones de vida de la persona, tales como aspectos personales, de comportamiento y de actitudes en sociedad. Un trabajo precario, en salario u otros términos de la relación laboral, puede provocar situaciones de estrés y de insatisfacción respecto a su puesto de trabajo. Las personas que se encuentran inmersas en la precariedad suelen manifestar mayor insatisfacción con la sociedad en la que viven y con el desempeño de las instituciones. En definitiva, una sociedad que quiera conseguir unos niveles

de cohesión elevados debe prestar atención a la precariedad laboral y de vida, al riesgo de marginación y de exclusión social (Gallie y Paugam, 2003).

La relación entre la precariedad laboral y social queda de manifiesto al ver como determinados aspectos de la primera tienen su correlación en la segunda. La precariedad laboral acaba por deteriorar las condiciones de trabajo, y que, junto con la reducción de la protección social, acaba por generar incertidumbre, vulnerabilidad y dependencia de la fuerza laboral. Esto hace mella en la vida de los y las trabajadoras, con cada vez menos capacidad de planificación y control sobre su presente y futuro, limitando sus posibilidades de mejora en su profesión y en su vida y limitando la capacidad de integración social (Cano, 2007).

En España, el incremento de la variabilidad de las jornadas laborales que se traducen, en el nuevo ámbito de la precariedad, en una carga de trabajo excesiva, con horarios especiales como el nocturno o de fin de semana acaban por aumentar la dificultad de desarrollar la vida personal, familiar y social de una manera regular. Por otro lado, se limita el grado de protección social frente al desempleo a través del endurecimiento de las condiciones de acceso a las prestaciones, la vinculación de su percepción a la participación en programas de formación u orientación profesional o la realización de trabajos de interés para la comunidad y la retirada de la prestación a aquellos que no acepten una oferta adecuada a los criterios administrativos. Todo ello supone un incremento del control y la coacción que el Estado ejerce sobre las personas desempleadas (Cano, 2007), con los efectos que ello tiene sobre la vida de estas personas.

El mercado de trabajo ha ido perdiendo esa capacidad integradora y de movilidad social, a la que se hacía referencia al describir la sociedad taylorista-fordista, para generar vulnerabilidad y exclusión social entre amplios sectores sociales. Así, el análisis de la precariedad social analizaría tanto las condiciones de vida como las del trabajo y las implicaciones mutuas. Resulta por tanto necesario, combinar el estudio de la calidad del empleo y de las repercusiones de éste en la situación de la vivienda, las relaciones sociales y familiares, etcétera. Esto supone tener en cuenta una perspectiva multidimensional, que tenga en cuenta el carácter acumulativo de la precariedad ocupacional junto con aspectos económicos y sociales que hacen que unos grupos sociales sean más vulnerables que otros a sufrir procesos de exclusión social (Bayón, 2006). Otros autores, como Hirata y Préteceille, también dan cuenta de la doble institucionalización de la inestabilidad existente en su aspecto económico, de estructuras

productivas y salarios, pero también una precarización de la protección social (2002), lo que amplía la visión limitada de la precariedad y las implicaciones de ésta.

Las trayectorias laborales han perdido su capacidad de integración de manera segura y estable, pues la inserción en el mercado laboral es precaria y, por tanto, se incrementa la vulnerabilidad social. El no poder garantizarse un lugar mínimamente estable dentro del mercado laboral afecta individualmente a la persona, pero también debilita los lazos que la vinculan a la comunidad a la que pertenece y por tanto limita su integración social. El individualismo imperante contrasta con los antiguos soportes colectivos de seguridad que la protegían tanto dentro del espacio laboral como fuera, se hace referencia no sólo a la seguridad social y la salud, sino también a la vivienda o la jubilación. Vuelve a hacerse mención, por tanto, al doble proceso de la precariedad laboral y la vulnerabilidad social, donde las relaciones se vuelven frágiles ante la inestabilidad y la falta de integración en el tejido social. Esta limitación de las oportunidades impide un desarrollo integral de los individuos, lo que se ve reforzado por la ausencia o detrimento en las políticas sociales destinadas a garantizar la seguridad de sus ciudadanos frente a determinadas situaciones como la enfermedad o la vejez. La precariedad no se limita a una escasez material, sino también a la falta de integración social necesaria para garantizar un ejercicio efectivo de la ciudadanía social (Zipcioglu, 2004). En el caso concreto de las mujeres, aspectos como las barreras de acceso a determinados recursos o recompensas por su trabajo, la obligación de la doble carga del trabajo remunerado y las responsabilidades familiares, así como el poco reconocimiento obtenido por ambas facetas, ampliarían esa situación de vulnerabilidad (Carrasquer y Torns, 2007).

CAPÍTULO V. LA PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL.

Un sector de actividad tan importante como el turístico, para muchos territorios a nivel mundial, no podía quedar fuera del ámbito de estudio sociológico. La sociología del turismo se centraría en el estudio de los roles, relaciones, motivaciones e instituciones turísticas, así como en el impacto que estos tienen en las sociedades de destino. Por su parte, la sociología del ocio analiza las actividades de tiempo libre y ocio. Ambas, llevan a cabo políticas y realizan investigaciones de los fenómenos socioculturales y de los problemas sociales relacionados con su ámbito (Martínez-Quintana, 2006). Son especialmente estos dos últimos aspectos, el análisis de los fenómenos sociales y de los problemas sociales asociados a esta actividad, los que se relacionan con el núcleo central de esta tesis doctoral: la precariedad en la industria turística española.

A nivel mundial, el sector turístico cuenta con un importante papel en el desarrollo de la economía, el cual se deriva de su importante capacidad de influencia en el desarrollo económico y social, así como de su gran capacidad de adaptación al contexto económico incluso en épocas de crisis económica (Oficina Internacional del Trabajo, 2017). A esto se debe añadir, su papel como importante generador de puestos de trabajo, ya sea a través de la creación de empleos directos como de indirectos. No obstante, estas características no garantizan que el empleo creado en este sector se encuentre libre de las características que definen el empleo precario (Huizar Sánchez, Villanueva Sánchez y Rosales Cervantes, 2016).

En lo referente al análisis de empleo generado por el sector turístico se suele hacer referencia a dos vertientes, una optimista y una crítica. Respecto a la primera, la visión optimista, destacaría al turismo por su capacidad de desarrollo en los territorios al modernizar la estructura productiva y capacidad de generación de empleo. Esto último, cobra especial relevancia en colectivos como son las mujeres o las personas jóvenes, los cuales cuentan con menores posibilidades de acceso y permanencia en el mercado laboral. Por otro lado, la visión crítica, se centraría en los aspectos negativos del turismo, sus consecuencias sobre las sociedades receptoras de turistas y el tipo de trabajo que se genera. Ambas perspectivas coinciden en la capacidad del sector para generar empleo, pero esta última incidiría en la baja calidad de este, las bajas remuneraciones obtenidas o el carácter temporal de estos puestos de trabajo (Huizar Sánchez et al., 2016). Este cuestionamiento del tipo de empleo generado por el turismo, y no

la mera cuantificación de los puestos creados, puede ser útil de cara a evaluar la calidad del empleo turístico español.

1. El empleo en el mercado laboral turístico español: nuevos y viejos problemas

El sector turístico español ha pasado por varias etapas hasta llegar a su momento actual, en el cual ocupa una posición mundial destacada en cuanto a visitantes y volumen de ingresos obtenidos. Entre 1955 y 1987 se produjo una importante expansión de los mercados, un desarrollo de infraestructuras, así como un aumento del bienestar económico y social de las clases medias españolas que favorecieron el desarrollo de estas actividades. Posteriormente, y hasta los albores de la primera década del siglo XXI, se producen unos cambios importantes favorecidos por la introducción de Internet, la aparición de nuevos destinos turísticos competidores, las estrategias competitivas basadas en precios o las problemáticas características del turismo de masas. Todo ello supuso que las estrategias tradicionales tuvieron que introducir modificaciones importantes para adaptarse a este nuevo contexto. Con la llegada e intensificación de la crisis económica, el sector se enfrenta al aumento del desempleo o la caída de precios (Martínez-Quintana, 2015).

Más allá de estas fases, lo cierto es que los resultados de negocio y el papel que el turismo tiene en la economía española es innegable. No sólo por su contribución al empleo y al Producto Interior Bruto español, sino también por su capacidad de adaptación a tiempos de crisis económica y a su impulso para otros sectores productivos del país. La elevada posición en los rankings mundiales de destinos turísticos que ocupa España se ve favorecida por la infraestructura que posee, así como por sus recursos naturales y culturales. No obstante, existen también algunos aspectos que no pueden descuidarse, o deben mejorarse, de cara a mantener esta posición privilegiada. Entre ellos se encuentran las necesidades continuas de adaptación a los gustos de unos clientes cada vez más informados y exigentes o el incrementar la atención por el turismo sostenible y el cuidado del entorno (Martínez-Quintana, 2015). También convendría reforzar la imagen de España como turismo de calidad frente al de bajos costes. La recuperación, tras su complicada situación política, de países como Turquía o Egipto hacen necesaria la intensificación de la diversificación de las posibilidades de España como destino turístico.

Por otro lado, aspectos recientes como el auge del uso de plataformas en lo que se refiere a los alojamientos turísticos, los cuales guardan relación con la desposesión de viviendas en zonas urbanas en auge ha llevado a un aumento de la desafección de una parte de la población respecto al turismo y a generar una movilización social frente a esta tendencia. La masificación de ciertas zonas, el daño medioambiental y ecológico o la persistencia de desigualdades de género y discriminación, son así mismo aspectos que requieren mayor atención (Cañada Mullor y Murray, 2019).

La diversidad del sector turístico en cuanto a sus actividades, la fluctuación de la demanda en las mismas o el tamaño de las empresas hace que existan también situaciones variadas en cuanto a las características de los empleos. No obstante, ello no evita que resulte frecuente que muchos empleos del sector se asocien con los bajos salarios, la escasa estabilidad, de un contenido poco atractivo, las jornadas extensas o la elevada rotación (Marrero Rodríguez, Rodríguez González y Ramos-Henríquez, 2016). La persistencia de estos problemas, a los que puede añadirse la orientación mayoritaria hacia un turista de “sol y playa”, repercute en la fuerza laboral que se emplea en las actividades turísticas españolas. El cambio frecuente de trabajadoras y trabajadores influye a su vez en la baja motivación del empresariado del sector para invertir en formación, lo que sin duda acaba afectando a los bajos salarios que se perciben en muchas de las actividades turísticas (Pou, 2012).

Tradicionalmente se solía destacar los bajos niveles formativos de gran parte de la fuerza laboral empleada en el sector turístico, este hecho se encuentra en gran parte resuelto gracias a que se han incorporado efectivos cada vez mejor formados y cualificados, aunque en numerosas ocasiones no llegan a ocupar los puestos jerárquicos más elevados dentro de la estructura organizacional de las empresas del sector. Esta sobrecualificación de parte de la fuerza laboral, junto con los horarios irregulares y exigentes del sector y su elevada estacionalidad terminan por restar atractivo a estos puestos de trabajo y, por tanto, favorecen el cambio a otros sectores o actividades en cuanto se tiene oportunidad (Muñoz, 2016).

La llegada en el año 2008 de los efectos de la crisis económica mundial, y sus efectos sobre la cifra de personas desempleadas, supusieron la introducción de cambios legislativos vinculados con la contratación, las condiciones sobre los despidos o la aplicación de los convenios colectivos, de gran impacto para el mercado laboral español en general y para el ámbito turístico de manera específica (Canalis, 2015). La entrada en vigor de Ley 3/2012 de 6 de julio

de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, Reforma laboral a partir de este momento, supuso un cambio importante en la fórmula contractual a tiempo parcial, el cual ha pasado de considerarse un instrumento para permitir la conciliación laboral y familiar a un concebirse como un método para favorecer la gestión flexible del empresariado. Entre los cambios más importantes de este contrato fue el de permitir ampliar la jornada laboral a través de la realización de horas complementarias y extraordinarias, lo que anteriormente estaba prohibido (Miguélez, 2015; Secretaría de Acción Sindical de UGT, 2016).

Esta nueva normativa permitió facilitar y abaratar el despido y dotó al empresariado de un mayor poder para reducir los salarios de manera unilateral (Secretaría de Acción Sindical de UGT, 2016). Estas medidas de ajuste salarial afectaron especialmente al sector servicios, lo que cobra un cariz de gravedad ya que los bajos salarios eran muy frecuentes en estas actividades, antes incluso de la implementación de las medidas de la Reforma Laboral. Ejemplo de ello serían las remuneraciones obtenidas en las actividades de hostelería en España, incluyendo en ellas tanto los servicios de alojamiento como los de comidas y bebidas (Hostelería de España, 2018), las cuales se encuentran por debajo de la media tanto de las obtenidas por el sector servicios como de la economía nacional en general (Miguélez, 2015; Porras, Hinojosa, Vargas, De la Rosa, y Canalis, 2015).

El subsector hostelero español ha demostrado su elevada capacidad de adaptación al lograr afrontar con mejores resultados, que otras actividades económicas de nuestro país, el período de crisis económica. La importancia de estas actividades queda patente a través del número de establecimientos y de personas empleadas en sus diferentes actividades, así como en el volumen de negocio y su elevada aportación al PIB, más de un siete por ciento en 2017, el cual supera en crecimiento al nacional desde 2008 (Martínez-Gayo, 2019). Ello no ha evitado que su fuerza laboral sufra condiciones de elevado estrés debido al tipo de tareas que realizan y al ritmo impuesto a las mismas, lo que les acarrea un elevado nivel de agotamiento físico y mental en jornadas extensas en las que resulta frecuente el trato con clientes, lo que incrementa el grado de exigencia (Mababu, 2016). A esto se añade que resulta frecuente que tengan dificultades para relacionarse pues suelen trabajar los fines de semana y días festivos, limitando las posibilidades de asistir a eventos, celebraciones o irse de vacaciones con otras personas empleadas en actividades de trabajo de lunes a viernes (Nogareda, Nogareda y Solórzano, 2014). El reducido tamaño de los establecimientos también dificulta el acceso de los

trabajadores y trabajadoras a una representación sindical, y, por tanto, limita sus posibilidades de defender sus derechos laborales (Albarracín, 2006).

Las actividades turísticas suelen destacarse por ofrecer mayores oportunidades laborales a algunos de los colectivos más vulnerables del mercado laboral, especialmente la población inmigrante, jóvenes y mujeres. En el caso concreto de estas últimas, las trabajadoras, esta situación supone un encubrimiento de las brechas de género que se producen en el sector turístico en favor de destacar su papel como favorecedor del empoderamiento de la mujer (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018). Aunque la presencia femenina entre la fuerza laboral turística suele ser mayor que la que encontramos en otros sectores económicos de nuestra economía, lo cierto es que esta incorporación se caracteriza por una elevada concentración en determinadas actividades donde ven limitada su promoción profesional (Martínez-Quintana y Martínez-Gayo, 2019). Esa segregación ocupacional² que encontramos en las actividades turísticas, tanto horizontal como vertical, les hace situarse en los estratos inferiores de la jerarquía laboral en empleos peor remunerados, en puestos de trabajo con poco reconocimiento e inseguros, afectando todo ello a los ingresos y a los derechos sociolaborales aparejados, mermando así su autonomía.

Los horarios irregulares, la existencia de unos turnos cambiantes o la importancia de la utilización de contratos a tiempo parcial, crean barreras importantes para el disfrute del tiempo propio y poder compaginarlo con la responsabilidades familiares y labores (Oficina Internacional del Trabajo, 2017), especialmente en el caso de las trabajadoras del sector, ya que son las mujeres en quienes continúan recayendo mayoritariamente las tareas de cuidado del hogar y de personas dependientes.

Lo anteriormente descrito muestra la necesidad de detenernos en la reflexión específica sobre la situación de las trabajadoras hosteleras y turísticas de nuestro país.

² La segregación laboral hace referencia a la desigual distribución ocupacional de hombres y mujeres en el mercado laboral. La segregación horizontal describe la situación por la que hay ocupaciones desempeñadas mayoritariamente por mujeres y otras por hombres. Por su parte, la segregación vertical se vincularía con la escasa proporción de mujeres en los niveles más elevados de la jerarquía profesional (Ramos, Rey-Maqueira y Tugores, 2002, pp. 242-243).

2. El trabajo de las mujeres en el sector turístico español y sus actividades hosteleras.

Las mujeres ocupan un papel destacado en el sector turístico, donde muchas veces superan la mitad de los integrantes de su mercado laboral (Baum, 2013; Martínez-Gayo y Martínez-Quintana, 2020). La fuerza de trabajo de la industria turística, en especial varias de sus actividades como la restauración y los servicios de alojamiento, se caracterizan por contar con un número elevado de mujeres que se hayan en la parte baja de la estructura ocupacional, accediendo en un limitado número a los puestos de responsabilidad y muchas veces en empleos que guardan relación con las tareas domésticas (Ordóñez, 2001; Muñoz-Bullón, 2009; Baum, 2013). A pesar de este hecho, y de la importancia que actualmente se le otorga a la igualdad de género, este tema no llega a erigirse como uno de los principales temas a abordar dentro de la agenda de la industria turística (Ram, 2019; Kensbock, Bailey, Jennings y Patiar, 2015).

En estas actividades, nos encontraríamos ante un proceso por el cual se ha extendido y desplazado, de manera parcial, las funciones tradicionales asignadas a la mujer dentro del hogar al trabajo remunerado. De tal manera que aquellas tareas que desempeñan en el ámbito privado del hogar como pueden ser las actitudes afectivas, la atención y el cuidado, la disponibilidad constante, son similares a las que desempeñan en la esfera pública del trabajo, especialmente aquellas que implican el servicio a personas. Pero este paso se lleva a cabo de una forma que trae aparejadas importantes dificultades como la obtención de menores salarios, condiciones más inestables y a través de puestos menos reconocidos. Estaríamos por tanto ante un trato desigual entre hombres y mujeres que traslada la tradicional división sexual del trabajo y las relaciones patriarcales. La segregación ocupacional vertical, al mostrar dificultades de ascenso, y la horizontal ya que se concentra en determinados empleos, acaban por perjudicar a las trabajadoras de estas actividades, entre las que encontramos los empleos en la industria hotelera (Albarracín y Castellanos, 2013).

Como se ha mencionado en el apartado anterior, suele valorarse positivamente el papel que juega la industria turística en las relaciones de género. Estas opiniones más positivas sobre su efecto suelen centrar su análisis en las oportunidades que este sector ofrece en cuando al empleo, el cual dotaría a las mujeres empleadas en el mismo de un mayor contacto con el mundo exterior y una autonomía de carácter financiero. No obstante, esto no parece un garante suficiente del bienestar integral, ni para superar la posición discriminatoria de las mujeres en la sociedad y en este sector en particular (Vargas Jiménez et al., 2013). Estos aspectos son

habitualmente obviados en el análisis del trabajo turístico, donde la visión de la igualdad de género se centra más bien en la contabilización de los empleos ocupados por mujeres sin tener en cuenta un análisis cualitativo y reivindicativo que esconden esos datos. De esta forma se suele destacar el papel positivo de la industria turística en la creación de puestos de trabajo que son finalmente ocupados por mujeres, sin detenerse a observar la baja calidad y la precariedad que lleva aparejada. Su papel de generador de empleo, junto con ser una importante fuente de ingresos en muchos territorios, hace que se le adjudique un papel muy positivo sin intentar ver más allá de esta importante contribución (Moreno Alarcón, 2019).

La feminización del empleo en el turismo, al contrario de lo que parece, acarrea una serie de situaciones que provocan el empobrecimiento de gran parte de su mercado laboral, e incluso constituye una de las causas de la constante precarización que sufre el sector (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018, p.15).

La feminización de determinados puestos de trabajo, incluidos los del ámbito turístico, se encuentra relacionada con las desigualdades y discriminaciones de género. Los bajos salarios percibidos por estas trabajadoras y su reducido reconocimiento profesional son dos de los aspectos más claros de esta desigualdad. La ya mencionada vinculación del trabajo turístico femenino con el trabajo doméstico, y de cuidado, se traduce en que los puestos ocupados por las trabajadoras ocupen los escalones inferiores de la estructura ocupacional. Pero en última instancia, el problema no es que las mujeres realicen trabajos que presenten similitudes con el trabajo doméstico y de cuidado, sino la desvalorización que estas tareas tienen en todo el mundo (Moreno Alarcón, 2019).

En España, el empleo turístico ofrece oportunidades de trabajo importantes para las mujeres, pero habitualmente en nichos laborales con baja remuneración y escaso reconocimiento profesional. Su incorporación al sector ha sido constante en los últimos años, pero reflejando una clara segregación laboral por género que delimita los puestos de trabajo y tareas a ocupar por hombres y mujeres. Así, los hombres ostentan mayoritariamente puestos vinculados con el transporte y las mujeres en las agencias de viajes. Con relación a la segregación vertical la presencia de hombres resulta mayoritaria en puestos de dirección y gestión. En las actividades hosteleras también podemos encontrar estas situaciones, el género acaba por condicionar la estructura ocupacional de estos establecimientos, donde las mujeres se sitúan en los puestos de trabajo peor remunerados y con menor prestigio profesional. Las barreras que encuentran a la

hora de ascender en la estructura de su organización se encuentran muchas veces relacionadas con las responsabilidades familiares, lo que les aleja de determinados puestos que requieren una elevada disponibilidad horaria, del cual carecen al hacerse cargo de manera mayoritaria de las tareas de cuidado en el ámbito doméstico (Huete et al., 2016).

Aunque el nivel de feminización de la industria turística en España es superior a la registrada en otros sectores de la economía, esto no ha impedido que éstas se concentren en determinadas actividades. El que de manera estructural se contraten mujeres para la realización de determinadas tareas, como puestos vinculados a la limpieza, merma sus posibilidades de promoción y ascenso dentro de la organización turística (Martínez-Quintana y Martínez-Gayo, 2019). Estos puestos de trabajo turísticos ocupados por mujeres suelen concentrar menores salarios y peores condiciones contractuales, cargas laborales pesadas y rutinarias que obtienen escaso reconocimiento y que suelen acompañarse de mayor nivel de insatisfacción laboral. Estos puestos, con frecuencia con elevada segregación laboral, concentran la mayor parte de los contratos a tiempo parcial. Este último, correspondiente a las jornadas parciales, sería más bien una trampa en la que se ven presas las trabajadoras más que una elección personal (Torns y Recio, 2012). Así es más común que trabajen a tiempo parcial porque el empleo del sector con esta jornada suele corresponderse con las tareas que ocupan las mujeres (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018). Esto supone una menor remuneración, menor estatus social y capacidad de negociación y mayores dificultades en el acceso a prestaciones. Por lo tanto, genera una desventaja tanto a corto como a largo plazo, incrementando el riesgo de caer en situaciones de pobreza (Martínez-Quintana y Martínez-Gayo, 2019).

El empleo turístico acaba por reforzar los roles tradicionales de género que persisten en el ámbito doméstico, haciendo que una parte importante de sus trabajadoras realicen trabajos con tareas muy similares a las realizadas dentro del hogar. Así, en lugar de suponer una oportunidad para tener una experiencia diferente y desarrolladora, acaban por realizar tareas donde se reproducen las relaciones y contenidos patriarcales. Las mujeres continúan encasilladas en un número escaso de ocupaciones con escasa remuneración, poco estables, con oportunidades escasas de ascenso y en los puestos más bajos de la estructura jerárquica. Es por ello que el hecho de tener un empleo, en el sentido de trabajo remunerado asalariado, no garantiza el empoderamiento femenino. El poder disponer de un salario es un aspecto importante pero no el único para este fin, de manera que es necesario que se le atribuya el carácter de avance tanto por la propia experiencia de la trabajadora como de los demás (Vargas Jiménez et al., 2013).

La elevada exigencia de los horarios turísticos, y especialmente los hosteleros, son considerados por frecuencia como antisociales. Esto es debido a que con frecuencia se dan horarios nocturnos, turnos de trabajo discontinuos, trabajo de fin de semana y en períodos vacacionales, así como las largas jornadas de trabajo, generan importantes barreras a la hora de la conciliación de la vida laboral, familiar y personal (Huizar et al., 2016). Este hecho es especialmente grave en el caso de las mujeres, ya que sobre ellas sigue recayendo en mayor medida las tareas domésticas y de cuidado en el hogar. La persistencia de la división sexual del trabajo, con un reparto desigual de las tareas, termina por condicionar sus trayectorias laborales, llegando a tener que escoger entre abandonar el empleo, adaptarlo a sus exigencias de cuidado o mantenerlo y acudir a alternativas como la contratación de ese servicio (Alcañiz, 2017).

El trabajo en la hostelería, donde las mujeres cuentan con una elevada presencia, suele caracterizarse por la dureza de sus condiciones laborales, con jornadas de trabajo extensas, remuneraciones escasas y trabajo en días atípicos como fines de semana o vacaciones que dificultan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal (Martínez-Gayo, 2019). Esto hace que pueda surgir, en algún momento, el conflicto trabajo-familia en el caso de muchas de estas trabajadoras. Esto puede derivar en situaciones de estrés para éstas, causando problemas de salud, dificultades en las relaciones de pareja o con otros familiares, así como problemas laborales (CCOO Servicios, 2020).

Por tanto, se advierte que las mujeres en las actividades turísticas en general, y hosteleras en particular, se encuentran en una posición más vulnerable para sufrir condiciones laborales precarias al igual que los y las trabajadoras más jóvenes y aquellas que son inmigrantes. Existen algunas profesiones o puestos de trabajo que podríamos considerar como estancos donde suelen perpetuarse los roles tradicionales de género, los cuales suelen estar ocupados por mujeres. En estos casos no es raro que se ubiquen personas que cumplen con los requisitos de los colectivos más vulnerables: mujer joven e inmigrante (Torns, 2013). Lo que en ocasiones supone un trabajo como punto de partida o de entrada al mercado laboral, como suele ser el caso de los y las trabajadoras más jóvenes, para la población inmigrante puede ser un paso intermedio o incluso un comodín al que volver en el caso de necesidad. Pero para las mujeres inmigrantes puede suponer un empleo de estancamiento, debido a las dificultades para acceder a otros sectores o actividades por la existencia de segregación ocupacional y otras barreras a la

movilidad sociolaboral que son comunes, en menor o mayor medida, a todo el colectivo femenino (Albarracín y Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO, 2006).

En concreto, el sector hotelero español presenta muestras de esta desigualdad entre hombres y mujeres en varias de sus categorías ocupacionales. Por ejemplo, en lo referente a la ocupación de los puestos directivos ellas tienen menor presencia en los mismos al encontrarse penalizada, a pesar de su mayor nivel de estudios, por ser una trabajadora joven que puede tener proyecto de maternidad (Huete et al., 2016; Sigüenza, Brotons, y Huete, 2013). Por otro lado, nos encontraríamos ocupaciones como las de camarera de piso, las cuales han visto afectado su trabajo durante el período de crisis económica y las reformas laborales implementadas. Cabe destacar el importante peso que ha ido ganando la contratación a tiempo parcial, la temporalidad de los contratos, el aumento de la carga de trabajo y el gran peso de la subcontratación en su departamento. Todo ello ha supuesto un aumento de los riesgos asociados a su trabajo, y por tanto termina afectando a su bienestar y a su salud física y psíquica (Cañada Mullor, 2015).

3. Género y precariedad en la industria turística española: el trabajo de camarera de piso.

Las camareras de piso suponen una parte importante de la fuerza laboral turística, de hecho, conformarían entre un veinticinco y un treinta por ciento de las plantillas de hoteles y apartamentos de toda España (CCOO Servicios, 2016). Estos departamentos se encuentran casi totalmente feminizados y cuentan con un importante peso de trabajadoras inmigrantes. Su trabajo puede considerarse invisible socialmente, sus salarios son bajos y cuentan, en muchos casos, con problemas en el reconocimiento profesional. Además, soportan elevadas cargas de trabajo que tienen que realizar con un elevado ritmo, lo que les supone salir más tarde de lo estipulado por su jornada o saltarse los descansos. Por otro lado, resulta cada vez más común que las contrataciones sean a través de una empresa externa, con contratos cada vez más flexibles y a tiempo parcial favorecido por la elevada estacionalidad del turismo (CCOO Servicios, s.f.; Cañada Mullor, 2018). Ello ha derivado en condiciones laborales cada vez más precarias y un incremento de la intensidad del trabajo que los lleva con frecuencia a alargar las jornadas laborales haciendo cada vez más complicada la conciliación laboral, personal y

familiar. Todo ello acompañado de unas elevadas tasas de accidentes de trabajo y un importante deterioro de su estado de salud (Cañada Mullor, 2018).

Las habilidades para desempeñar su labor, y en general aquellas relacionados con la limpieza, se relacionan frecuentemente con los conocimientos adquiridos por las mujeres en el ámbito doméstico. De ahí se deriva la falta de reconocimiento a la que habitualmente deben hacer frente ya que suelen equiparse a habilidades naturales femeninas, y, por tanto, se asume que es fácil de realizar y se minusvalora. Este puesto de trabajo muchas veces conlleva algunas características negativas que suelen asociarse al trabajo doméstico y que les acaban influyendo, como puede ser la invisibilidad, su carácter gratuito o incluso el desprecio con el que se habla en ocasiones del trabajo desempeñado en el hogar. Además de las repercusiones en el salario y el prestigio profesional de este hecho también dificulta el reconocimiento de determinadas dolencias que suelen padecer por el desempeño de su trabajo como enfermedades profesionales (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018).

Uno de los aspectos que más ha afectado a las condiciones de trabajo del departamento de pisos en los últimos años fue la extensión de la externalización de sus actividades. La externalización esencialmente supone la contratación o subcontratación de los servicios a una empresa que se encarga de la realización de una determinada obra o servicio. La empresa contratada para este fin asume el encargo de esta con su propia plantilla de trabajadores y los medios para el desempeño de esa tarea (Cañada Mullor, 2016). Este proceso ha experimentado una presencia creciente desde los años noventa en nuestro país, momento en el que se iniciaban los procesos de privatización del sector público y la descentralización de la producción. No obstante, el aumento más importante se dio durante la última crisis económica, ya que se incrementó alrededor de un ochenta por ciento entre los años 2007 y 2014. Además de un instrumento muy útil para la fuerza empresarial por su utilidad en la reducción de costes, favorece también la flexibilidad laboral y traspassa el riesgo de la conflictividad laboral a otra organización (Godino y Molina, 2019).

Las medidas implementadas por la Reforma Laboral del año 2012 supusieron un importante empuje para este tipo de contratación ya que se facilitó que existiera prevalencia de los contratos de empresa sobre los convenios colectivos sectoriales. Estos convenios propios lo que hacen es rebajar las condiciones del empleo fijadas en el convenio sectorial (Godino y Molina, 2019). En las actividades hoteleras, esto supuso un incremento de los procesos de

externalización de algunos departamentos, en especial el de pisos, donde se pasó de contratar directamente a hacerlos a través de empresas multiservicios. Esto conllevó algunas consecuencias relacionadas con el aumento de la precariedad de las trabajadoras, y trabajadores, del mismo. Entre ellas encontraríamos un aumento de la inestabilidad e inseguridad en el empleo, la intensificación del trabajo, empeoramiento de las condiciones contractuales, pérdida de la calidad del servicio, desprofesionalización, segmentación de la fuerza laboral, aumento de los problemas de salud y un debilitamiento de la capacidad de actuación de las organizaciones sindicales (Cañada Mullor, 2016).

En cuanto a la intensificación del trabajo, estas empresas suelen fijar una ratio de habitaciones que debe finalizarse antes de terminar la jornada de trabajo. Esto supone un incremento del ritmo de este y el estrés por finalizar a tiempo (Cañada Mullor, 2016) y en otras ocasiones el que tengan que alargar la jornada sin recibir remuneración alguna por ese tiempo extra. Además, las empresas multiservicios suelen competir entre ellas para presentar ante los establecimientos de alojamientos las mejoras ofertas en relación con la prestación del servicio. Esto se traduce en un intento de reducir los costes que suele derivar en la reducción del número de efectivos que conforman la plantilla e incrementar por tanto el trabajo a realizar por cada miembro de la misma. Si además el hotel exige a la empresa la mejora de la calidad del servicio o un aumento en la variedad de tareas realizadas normalmente repercute en un aumento de la carga de trabajo de la fuerza laboral ya que no suelen aumentar el personal para realizarlo (Cañada Mullor, 2018).

Se produce así una fuerte externalización del departamento de pisos favorecida por el período de crisis económica en el que las empresas multiservicios aplican los anteriormente mencionados convenios de empresa favoreciendo el aumento de la temporalidad y las jornadas laborales a tiempo parcial. En otros casos, lo que se aplica es un convenio de limpieza, el cual generalmente conlleva unas condiciones laborales inferiores a los convenios sectoriales de hostelería. En definitiva, se produciría un aumento del margen de beneficio a costa del empeoramiento de las condiciones laborales. El que este proceso de externalización se lleve a cabo en un departamento como el de pisos, que se puede considerar central teniendo en cuenta el fin de los establecimientos hoteleros, puede resultar curioso. Pero lo cierto es que se vincularía más al valor que desde el establecimiento hotelero y la empresa multiservicio otorgan al contenido del trabajo que a una verdadera razón de carácter estructural de las tareas de las camareras de piso (Godino y Molina, 2019).

La externalización está favoreciendo un proceso de segmentación entre la fuerza laboral del departamento de pisos. Tendríamos a una plantilla contratada directamente con el establecimiento y poseedoras de ciertos derechos y condiciones laborales, y por otro, unos trabajadores y trabajadoras subcontratadas con otras diferentes. Estas últimas suelen contar con peores salarios y permisos, muchas veces horarios reducidos para realizar la misma carga de trabajo o problemas para disfrutar de períodos vacacionales. Este hecho no solo crea situaciones de discriminación entre personas que realizan el mismo trabajo con condiciones diferentes, sino que pueden acabar por provocar una cierta presión para la reducción de derechos de aquel personal que mantiene ciertas condiciones laborales más beneficiosas. Esto puede suponer división entre la plantilla del departamento de pisos y tensión entre las trabajadoras (Cañada Mullor, 2016).

La externalización, junto con la precarización de las condiciones laborales, lleva a la fragmentación del colectivo de camareras de piso y por tanto a la debilitación del poder sindical. Las trabajadoras contratadas a través de empresas externas se encuentran en una posición de debilidad ya que no suelen acogerse a los convenios colectivos del sector e implantar los suyos propios. Suele ir acompañada de inestabilidad laboral, elevada rotación laboral y precariedad en los contratos de trabajo. Las cargas de trabajo, y los ritmos, se incrementan, existe peor vigilancia de la salud y las relaciones entre el personal propio más estable y las trabajadoras externas no son tan intensas al no perseguir los mismos objetivos por no tener las mismas condiciones. Esto provoca una fragmentación del colectivo de camareras de piso, lo que dificulta la unión para la defensa de sus derechos y, por tanto, entorpece la labor de la defensa sindical a través de los comités de empresa (CCOO Servicios, s.f.). Además, las trabajadoras temporales, y muy especialmente aquellas contratadas a través de empresas multiservicios, muchas veces tienen miedo a reivindicar sus derechos o a formar parte de alguna asociación profesional o sindicato para la defensa de sus derechos por el miedo a ser despedidas. Esto no hace sino limitar el poder de las organizaciones sindicales para evitar procesos de precarización en los establecimientos dedicados al alojamiento (Cañada Mullor, 2016; Godino y Molina, 2019).

Este proceso de fragmentación que conlleva habitualmente un cambio en las condiciones contractuales del personal ahora subcontratado, en términos de jornada o salario, se ve reforzado por la doble presión que soportan. Con ello se hace referencia a que pueden recibir

órdenes y presiones desde dos frentes, su empleador directo y la empresa cliente donde ejerce su labor. Esto unido a la mayor incomunicación se deriva en la individualización de las relaciones laborales, lo cual supone una barrera importante de cara a desarrollar acciones colectivas para la defensa de sus derechos laborales (Recio, 2007).

La falta de estabilidad de una parte de esta fuerza laboral ya sea por estar subcontratadas, porque sus contratos son por temporada o solo son llamadas en caso de necesidad del establecimiento, puede repercutir negativamente en su estado de salud (Sanon, 2014). En España, los departamentos de pisos han visto cómo se han ido progresivamente empeorando las condiciones contractuales de las personas que los conforman. Un aumento de la ya citada externalización, de la temporalidad y la contratación a tiempo parcial se ven acompañadas de un uso, no siempre el adecuado, de contratos de tipo formativo (Cañada Mullor, 2016). El uso de los contratos a tiempo parcial en el departamento de pisos es cada vez más frecuente, especialmente en aquellos que se realizan a través de una empresa externa, pero no siempre conllevan una distribución equitativa de la carga de trabajo a la jornada. Así puede producirse un aumento de la intensificación del trabajo fruto de una mayor carga laboral. Esto puede darse debido a que para el establecimiento puede resultar más rentable la contratación de dos camareras de piso a tiempo parcial las cuales tengan una ratio de habitaciones mayor que el que le corresponde a la mitad de la jornada de una trabajadora a tiempo completo. Estos procesos de intensificación de trabajo se encuentran por tanto ligadas con la flexibilización, la temporalidad y las jornadas a tiempo parcial, las cuales recaen de forma mayoritaria entre las trabajadoras (Albarracín y Castellanos, 2013).

En relación a los aspectos organizacionales del trabajo de las camareras de piso, conviene destacar que su trabajo con frecuencia suele caracterizarse por ser muy estresante. Esta situación se deriva de la presión que tienen para completar un ratio preestablecido de habitaciones en un espacio corto de tiempo. El desgaste físico también es elevado dado que tienen que mover el mobiliario y realizar las tareas de acondicionamiento de la habitación que les obligan a realizar posturas no habituales o no naturales. Además, cada vez más deben atender a la distribución, y por tanto deben transportar en los carros, un número cada vez más elevado de elementos para las habitaciones. Tienen que atender los requerimientos de clientes y superiores jerárquicos a la vez que deben hacer frente a situaciones más o menos embarazosas en las habitaciones a las que acceden. Todo esto influye en el nivel de estrés que soportan a lo

que debemos aunar uno de los aspectos de la dimensión temporal de la precariedad laboral, que es la incertidumbre respecto a la duración del contrato de trabajo (Hoel y Einarsen, 2003).

En lo referente a la carga de trabajo esta se ha incrementado de manera importante, en parte debido al creciente número de tareas asignadas. Estas van desde el acondicionamiento y limpieza de la habitación, la limpieza de áreas comunes del establecimiento, los suministros necesarios, traslado de material, etcétera. Este aumento se encuentra también vinculado a la progresiva desaparición de la figura del valet, los cuales solían ser hombres, que se encargaban de colocar los muebles, retirar la ropa sucia o la limpieza de cristales. Todas estas tareas recaen ahora en las propias camareras de piso. A esto se debe agregar las dificultades añadidas de la falta del material necesario para ejercer su labor, el deterioro de instalaciones y utensilios de trabajo o el carecer de medios de protección o uniformes adecuados. También resulta importante destacar que el hecho de tener esa elevada carga de trabajo y el poco tiempo para realizarla hace que les resulte imposible dejar las habitaciones como a ellas les gustaría, disminuyendo no sólo la calidad del servicio prestado sino la satisfacción de la trabajadora por el trabajo bien hecho y su vinculación tanto con su profesión como con el centro de trabajo (Cañada Mullor, 2016).

Este incremento se ha visto favorecido en los últimos años por la situación de crisis económica y el desempleo y las reformas laborales implementadas para el mercado laboral español en 2012. Ambos aspectos supusieron un mecanismo disciplinar que estimuló la intensificación del trabajo en el departamento de pisos. Más allá del número de habitaciones a realizar, las cuales pueden llegar incluso a treinta en una jornada completa de trabajo en algunos establecimientos, para evaluar la intensidad del trabajo debemos también tener en cuenta la dimensión de las habitaciones, los muebles, la existencia de camas supletorias, así como otras tareas adicionales que tienen que realizar. Además, en temporada alta pueden llegar a encontrarse tres o cuatro camas en cada habitación las cuales pueden llegar a entorpecer el movimiento cómodo dentro de la habitación, así como ser la causa de diversas lesiones o hematomas. Las instalaciones del hotel también pueden resultar un problema para las trabajadoras si estas carecen de un montacargas o un ascensor específico para utilizar, ya que el tener que compartirlo con los clientes les hace perder un tiempo muy valioso para ellas. Las sucesivas reformas realizadas en los establecimientos donde el menaje es cada vez más pesado y la falta de material de limpieza suponen también dos aspectos que inciden en el aumento de la intensidad del trabajo y sus consecuencias (Cañada Mullor, 2018).

Una investigación llevada a cabo en Australia destacó como causas generadoras de estrés en las camareras de piso, además de la ya mencionada elevada carga de trabajo, la carencia de consulta sobre el desempeño de su trabajo o la falta de comunicación, un feedback inadecuado, la desvalorización de su trabajo o el mal uso del tiempo por otras personas (Hoel y Einarsen, 2003). En el ámbito organizacional otros aspectos a tener en cuenta es la falta de oportunidades de movilidad tanto ascendente como entre departamentos, así como la falta de contacto con otras camareras en su jornada laboral, lo que lleva al aislamiento (Sanon, 2014). A ello se debe sumar el que no se les consulta decisiones sobre mejoras del establecimiento hotelero, las cuales tienen mucho que aportar ya que conocen de manera directa muchos aspectos del mismo, derivado de las carencias del proceso de comunicación con sus superiores jerárquicos, que en ocasiones son relaciones inexistentes o autocráticas. El sentimiento de bajo control sobre el propio trabajo también supone un hándicap frecuente entre estas trabajadoras (Chijioke y Alozie, 2019). Por otro lado, la falta de reconocimiento de la categoría profesional, especialmente en los contratos a través de empresas externas, las lleva no solo a aparecer como limpiadoras o auxiliares de limpieza. Este hecho más allá de la falta de reconocimiento de su profesión afecta a los derechos vinculados a dicha categoría, como puede ser el sueldo o las cotizaciones a la Seguridad Social (Cañada Mullor, 2016).

Por otro lado, los ingresos salariales de las camareras de piso no suelen ser elevados, de hecho, esta situación no sólo se da en nuestro país, sino que lo comparten con otros territorios. En Estados Unidos los ingresos medios de las camareras de piso, en referencia a su trabajo en servicios de alojamiento, son sensiblemente inferiores que los recibidos por trabajadoras y trabajadores que realizan tareas similares en hospitales (Sanon, 2014). Habitualmente y tal como señala Sigüenza, este tipo de remuneraciones de escasa cuantía suelen asociarse con el grado de feminización del trabajo, siendo los puestos ocupados por mujeres donde el salario percibido es menor. Este hecho se ve reforzado por el peso creciente de los contratos a tiempo parcial, que suelen recaer especialmente entre trabajadoras, originando no solo inestabilidad laboral sino también unos menores ingresos que limitan la independencia económica de éstas (2011).

Los salarios percibidos por estas trabajadoras han ido cayendo, de manera que una parte importante de las mismas percibe remuneraciones que se equiparan al salario mínimo interprofesional o un pago por habitación realizada. Esto último supone una pérdida importante

de poder adquisitivo lo que incrementa sus dificultades para cubrir sus necesidades básicas y les hace situarse en lo que suelen denominarse trabajadores pobres (Cañada Mullor, 2016). En el caso de trabajadoras externalizadas, anteriormente mencionadas, las condiciones laborales son aún más precarias, con contratos inestables y bajos salarios. Estos últimos además pasan a ser, en numerosas ocasiones, dependientes del número de habitaciones realizadas o del número de días que trabajan lo que supone un doble riesgo: el sobreesfuerzo para poder alcanzar un determinado salario y la incertidumbre de los ingresos mensuales que se obtendrán finalmente (Sanon, 2014). Además de la rebaja salarial experimentada, disminuyen también las cotizaciones a la Seguridad Social, por jornada y por categoría profesional, lo que supone también efectos a más largo plazo para las trabajadoras y para el propio sistema público en relación con la salud y a las pensiones (Cañada Mullor, 2016).

Pero el estar contratada directamente por el establecimiento hotelero tampoco garantiza un salario justo para estas trabajadoras. Así, aunque se aplique lo establecido para los salarios en el convenio colectivo correspondiente, y no pueda considerarse a priori discriminatorio, puede suponer que su ganancia media anual sea dependiente de la antigüedad en el centro de trabajo, el tipo de jornada que posea o las horas extra realizadas entre otros aspectos. Éstos pueden perjudicar a estas trabajadoras en referencia a las tareas socialmente atribuidas a ellas vinculadas con la reproducción y el cuidado, por lo que resulta previsible que estén mayormente representadas en las jornadas parciales, hayan solicitado en mayor medida excedencias o permisos por maternidad o no hayan podido realizar horas extra. Todos estos aspectos tienen su efecto en la nómina de la trabajadora y, por tanto, en los ingresos percibidos. Estos aspectos serán por tanto muy visibles en un departamento como el de pisos en los cuales el grado de feminización puede alcanzar al cien por cien de sus trabajadores (Sigüenza, 2011).

Además, existen algunos mecanismos menos obvios que generan brechas salariales entre hombres y mujeres y, por tanto, discriminación de género en la remuneración obtenida. Un caso muy ilustrativo es el de los pluses por productividad, el Tribunal Superior de Justicia Canario los declaró nulos por este motivo. Ya que las camareras de piso percibían unos pluses de productividad de menor cuantía que los camareros de sala, con la misma categoría profesional y un departamento mayoritariamente masculinizado, y también que los fregadores (menor categoría profesional y también mayor presencia masculina) (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018). La falta de reconocimiento de la categoría profesional, a la cual se ha hecho ya mención en la dimensión organizacional de la precariedad laboral, influye también

en el recorte de derechos de estas trabajadoras entre los que encontramos el que reciben un salario inferior a lo que les correspondería por la labor desempeñada (Albarracín y Castellanos, 2013).

Por la propia naturaleza del servicio prestado en los hoteles la fuerza laboral se haya vinculada de manera estrecha con la clientela, teniendo un alto nivel de interacción entre ambos (Nimri, Kensbock, Bailey y Patiar, 2020; Gilbert, Guerrier y Guy, 1998). Además, entre las normas de comportamiento exigido al personal se encuentra la de satisfacer las expectativas de los clientes, y a ser posible, superarlas (Gilbert et al., 1998). La combinación de un sector donde los empleos ocupados por mujeres son, con frecuencia, los menos especializados y valorados junto con una estructura organizacional patriarcal incrementa las probabilidades de acoso sexual y otras formas de abuso (Ram, 2019).

Conviene en este punto retomar el análisis iniciado anteriormente, de la descripción de la violencia en el trabajo. Se considera acoso sexual a todo comportamiento de carácter verbal, no verbal o físico, no deseado dirigido contra una persona por razón de sexo y cuyo objetivo es atentar contra su dignidad, intimidarla, ofenderla o humillarla (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid, 2008; Diario Oficial de la UE, 2006). Las conductas de acoso sexual son aquellas realizadas por cualquier persona relacionada con la víctima por razones de trabajo o valiéndose de una situación de superioridad. Entre estas conductas podríamos encontrar comentar sobre la apariencia o condición sexual la trabajadora, o trabajador, invitaciones comprometedoras, etcétera (Instituto Andaluz de la Mujer, s.f.). Por su parte, la agresión o ataque sexual comprendería comportamientos de carácter intencionado para dañar físicamente a otra persona, incluyendo en este ámbito las agresiones sexuales (Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT, s.f.).

La violencia de tipo sexual es un problema estructural dentro de las organizaciones de trabajo con una feminización elevada. Como se mencionó con anterioridad, los orígenes de esta ocupación se relacionan con la esfera doméstica y por tanto esto significa que el valor asignado al trabajo de las camareras de pisos es reducido. Esto se traduce en que su estatus depende de otros, hombres, reproduciendo un modelo sociocultural patriarcal. El trabajo de las mujeres en el departamento de pisos se encuentra en la intersección de los sistemas patriarcales de las esferas pública y privada favoreciendo que los casos de acoso y agresión sexual en los hoteles estén tan arraigados (Kensbock et. al, 2015).

El departamento de pisos, con un nivel casi total de feminización, se encuentra de hecho entre los vulnerables a soportar situaciones violentas de índole sexual, ya sea a través de acoso o de agresiones y ataques. El poco poder dentro de la estructura ocupacional se acaba reflejando en una posición de desventaja respecto al cliente, a lo que debemos sumar el hecho de que suele existir cierto nivel de exigencia a que las camareras de piso, que en su inmensa mayoría son mujeres, respecto a la realización de un trabajo emocional. Este se asocia a que proporcionar una experiencia positiva es parte de su trabajo, con independencia de la situación en la que se encuentre. Esto debe ir acompañado de un trato agradable y positivo transmitido a través de gestos faciales y corporales (Hoel y Einarsen, 2003). Sus tareas habituales se desarrollan en un contexto de intimidad, en las habitaciones de los clientes las cuales están relativamente aisladas, convirtiendo el lugar de trabajo en un espacio que refleja la relación desigual entre hombres y mujeres. Esto produce una perpetuación de los roles tradicionales asignados a éstas, creando por tanto desigualdad y un entorno favorable para que se desarrollen este tipo de comportamientos (Nimri et al., 2020; Kensbock et al., 2015).

Algunos aspectos que favorecen este tipo de conductas son el tipo de uniformes que emplean que, en ocasiones, no resultan cómodos para el desempeño de su trabajo por elaborarse con materiales sintéticos no transpirables y, que también, pueden ser el reflejo de la ropa tradicional asociada a las mujeres y llevar a la sexualización de las camareras. Esto resta poder a la trabajadora teniendo como resultado un trato vinculado con el estigma asociado a los trabajos de limpieza. De ellas se espera que sean complacientes en el trato, solícitas y que no importunen o molesten, en definitiva, que reflejen los tradicionales estereotipos de comportamiento femenino (Kensbock et al., 2015) y esto crea situaciones de riesgo elevado para ellas a la vez que les dificulta el poder condenar y sancionar este tipo de gestos o acciones (Hoel y Einarsen, 2003).

Una investigación desarrollada en Australia muestra como los directores o gerentes hoteleros con frecuencia carecen del conocimiento o información sobre el acoso sexual, las estrategias de prevención son escasas y cuentan con una preparación mínima en caso de tener que enfrentarse a este tipo de incidentes. Esto ha podido influir en que la responsabilidad de hacer frente a este tipo de actos recaiga en las camareras de piso, que en muchos casos no llegan a emprender ningún tipo de acción por miedo, vergüenza, por la incertidumbre de si las van a creer o por el estigma que supone (Nimri et al., 2020). A menudo, se concibe como que este tipo de conductas resultan inevitables dentro del centro de trabajo y, por tanto, se asume que

enfrentarse a ellas es una de las habilidades requeridas para el desempeño de su trabajo y no permite que se vean como verdaderas víctimas (Kensbock et al., 2015; Hoel y Einarsen, 2003). El uso del humor es uno de los métodos más empleados de cara a enfrentarse a algunos de estos sucesos para apaciguar a estos clientes, no obstante, su utilización puede reforzar la subordinación asociada a estos empleos feminizados (Kensbock et al., 2015).

Numerosas víctimas de acoso sexual cuentan con efectos en su bienestar y salud como cansancio, ansiedad, problemas de sueño, pérdida de peso, depresión, pérdida de confianza (Gilbert et al., 1998), estrés y otros daños psicológicos (Kensbock et al., 2015). Puede afectar también en el bajo nivel de satisfacción laboral, la poca motivación, la disminución del compromiso con la organización o la creación de un hostil ambiente de trabajo (Nimri et al., 2020; Gilbert et al., 1998). Esto acaba también por repercutir en la empresa hotelera ya que necesita de una fuerza laboral satisfecha y motivada para poder tener unos resultados satisfactorios (Gilbert et al., 1998).

Entre las recomendaciones para evitar la perpetuación de este tipo de comportamientos se aconseja la adaptación de los uniformes de trabajo, primando en su diseño la comodidad de las trabajadoras y que no sean objeto de estereotipos. En este sentido, algunas recomendaciones se orientan cambiar los tradicionales vestidos por camisas y pantalones. También el favorecer que desempeñen su labor por parejas, y no de manera aislada como resulta lo más común en la actualidad. También la colocación de posters en espacios públicos del establecimiento prohibiendo cualquier actitud relacionada con el acoso sexual. Esto debe acompañarse de una adecuada supervisión y que el personal directivo se implique para implementar acciones que luchen contra estos comportamientos y se elimine la visión de la mujer como un objeto sexual (Kensbock et al., 2015; Ram, 2015). A largo plazo, debe revisarse la premisa comúnmente aceptada de que el cliente siempre tiene la razón (Ram, 2015).

Muy relacionado con las causas anteriormente expuestas para el acoso sexual, se encuentra también el acoso laboral. Como se ha podido ver la posición que ocupan, las trabajadoras de este departamento, dentro de la estructura organizacional y el poco valor que se asigna a su trabajo fruto de su vinculación con el trabajo doméstico y los roles tradicionales de género acaba por influir en el trato que reciben de clientes y resto de empleados del hotel. Normalmente estos puestos, al igual que otros con elevada feminización dentro de las

actividades de alojamiento, se caracterizan por su vulnerabilidad, la inseguridad salarial o el trabajo a tiempo parcial (Ram, 2015).

El acoso laboral sería un proceso en el cual, de manera individual o colectiva, se ejerce una violencia de tipo psicológico de una manera prolongada y sistemática sobre otra u otras personas en el lugar de trabajo o como consecuencia de este. Todo ello para dañar el estatus personal, profesional o para expulsarlo de la organización. Existen dos formas básicas de acoso laboral, la primera de ellas serían aquellas conductas vejatorias, discriminatorias, ofensivas, etcétera. Y el proceso de acoso que serían las agresiones persistentes o repetidas, de forma verbal o física, que tienen como fin la vejación, humillación o degradación de la persona (Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid, 2008).

Conlleva, por lo tanto, el mal trato sistemático a empleados o empleadas subordinadas, compañeros o superiores los cuales de ser continuados pueden suponer problemas sociales, psicosomáticos o psicológicos para la víctima. Ello puede derivarse de cambiarle las tareas para que tenga problemas en su desempeño, el favorecer el aislamiento social o entorpecer su relación con el resto del personal y excluirla de determinadas actividades, insultarla o dirigirle ataques personales, humillarla en público o extender rumores respecto a ella, entre otros comportamientos (Ram, 2015). Estos comportamientos, tal y como describe una encuesta realizada en España para el sector turístico, se dan con cierta frecuencia siendo en la mayoría de los casos perpetrado por superiores jerárquicos donde se suele dar un menosprecio sistemático del trabajo desempeñado por parte de la víctima (Hoel y Einarsen, 2003). Resulta por tanto de vital importancia las acciones preventivas de actuación para evitar llegar a situaciones de esta gravedad en la organización.

Las consecuencias de estas acciones también resultan similares a las del acoso sexual, de manera que la víctima cuenta con una baja satisfacción respecto a su trabajo, desmotivación y apatía, así como un incremento de los niveles de presión y estrés soportados. Todo ello puede dejar a la víctima exhausta y favorecer que sus niveles de satisfacción disminuyan. Esto puede tener también consecuencias para la empresa como el aumento del absentismo laboral, la reducción de la productividad, malas relaciones laborales o el empeoramiento del clima laboral (Ram, 2015). Estas disfuncionalidades laborales fueron típicas de las fases fordistas-tayloristas tras la Segunda Guerra Mundial, que disparaban las tasas de absentismo en los sectores industriales, y más concretamente en las fábricas con un número importante de trabajadoras

que padecían estas discriminaciones y acoso laboral y sexual (Martínez-Quintana, 1990; 1992; 1995).

Otros aspectos relevantes a tener en cuenta, dentro de los derechos laborales, son la protección del estado de salud de las camareras de piso, el reconocimiento de enfermedades profesionales y la prevención de riesgos laborales. Las camareras de piso suelen estar afectadas por ciertas dolencias o patologías que tienen un origen multicausal. Por ejemplo, la ya mencionada inestabilidad laboral por su elevada temporalidad, y también las jornadas a tiempo parcial, han sido con frecuencia descritas en diversos estudios como algunas de las causas de morbilidad psicológica. De manera que el personal contratado de manera temporal tendría una mayor incidencia que aquel contratado de forma permanente (Sanon, 2014).

El trabajo de camarera de piso conlleva la realización de unas tareas que les obligan a realizar movimientos repetitivos durante la jornada para la realización de las camas, limpieza de cristales y baños, arrastrar carros, mover el mobiliario, etcétera. Todo ello se incrementa de manera importante en las habitaciones más lujosas, las cuales son más exigentes en cuanto a dedicación, sin que muchas veces este aspecto se tenga en cuenta para la elaboración de los ratios de habitaciones. La carga de trabajo se intensifica incrementando los riesgos para la salud de la fuerza laboral que lo desempeña. Nos encontraríamos con habitaciones con almohadas más grandes, ropa de cama que necesita mayor dedicación, cada vez más espejos y cristales, etcétera. Todo ello sin ningún tipo de compensación para la camarera (Sanon, 2013).

Entre los daños físicos destacan las dolencias musculoesqueléticas como el dolor de espalda y de cuello (Sanon, 2014). Algunos estudios asocian el frecuente dolor de hombros y otros aspectos de malestar psicosocial a las elevadas cargas de trabajo o a la presión por el tiempo (Chijioke y Alozie, 2019). Son frecuentes también, entre las camareras de pisos, la artritis y la hipertensión (Rosemberg, Yang, McConnell, McCullagh y Seng, 2019; Sanon, 2013). También se encuentran expuestas a riesgos químicos y biológicos debido a los productos que utilizan para limpiar, ya que estos en ocasiones no son todo lo respetuosos que debieran con su salud (Sanon, 2014; Chijioke y Alozie, 2019). La exposición a productos químicos, que se usan para limpiar principalmente los baños, puede irritar la piel y causarles daños respiratorios de diversa gravedad (Chijioke y Alozie, 2019).

Presentan también elevados riesgos psicosociales derivados del estrés por las elevadas ratios de trabajo, el poco tiempo para realizarlo, así como también por los bajos salarios obtenidos por su empleo. En el caso de trabajadoras externalizadas suele incrementarse este riesgo por la propia situación de inestabilidad laboral que suelen tener, el hecho de que en un gran número de casos su salario dependa del número de habitaciones realizadas, les obliga a realizar más trabajo. Esto puede derivarse en la realización de prácticas inseguras y acabar sufriendo algún tipo de daño psicológico (Sanon, 2014). En el caso de los más graves pueden derivar en ansiedad y/o depresión. Esta última, afecta al bienestar de la camarera pues termina por modificar su manera de comer, de dormir, puede sufrir cambios de peso, agitación psicomotora, fatiga y pérdida de energía. Puede también desarrollar problemas de concentración e incluso pensamientos de suicidio (Shani y Pizam, 2009).

El estrés, al que ya hemos hecho referencia, o el mal trato por parte de cliente pueden causar malestar a la trabajadora, la cual a pesar de ello deberá hacer frente a los requerimientos de un trabajo con fuerte carga emocional. Esto puede suponerle que se sienta exhausta, alienada y pueda llegar a desarrollar un proceso depresivo. Esto también puede verse favorecido por aspectos organizativos, como el mando autocrático ejercido por determinados superiores jerárquicos, el que no se tengan en cuenta sus sugerencias respecto al propio desempeño de su trabajo, la falta de respeto hacia el mismo no hace sino generar malestar a estas trabajadoras o la carencia de autonomía y las pocas posibilidades de movilidad laboral (Shani y Pizam, 2009; Chijioke y Alozie, 2019; Rosemberg et al., 2019).

En el caso de las camareras de piso españolas varios han sido los estudios que se han realizado para conocer tanto los riesgos laborales como las patologías desarrolladas por el personal ocupado en dichas tareas. Uno de ellos fue el estudio desarrollado por el Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el trabajo para la campaña 2017-2018. En él se analizaban sus condiciones laborales del personal empleado en dicho departamento en la Comunidad Valenciana. Los datos muestran las posturas forzadas en el desempeño de su trabajo como uno de los principales riesgos ergonómicos de las camareras de piso. De hecho, las molestias de la zona dorsal y lumbar de la espalda son las más comunes afectando a un sesenta y seis por ciento de las camareras, seguidas de aquellas molestias de hombros, brazos y cuello que afectan a la mitad de la fuerza laboral empleada. Otras dolencias de manos, brazos, muñecas, rodillas o caderas son también comunes y afectan en mayor medida a trabajadoras de edad avanzada o con mayor antigüedad en el puesto. Entre los riesgos psicosociales destacan la falta de

autonomía temporal, afectando a ocho de cada diez camareras y la insatisfacción con el contenido del trabajo por tener este un carácter repetitivo y monótono (INVASSAT, 2018).

El trabajo diario que realizan trae aparejado la realización de esfuerzos al emplear determinados utensilios como cubos, carros o máquinas de limpieza. La adopción de posturas incorrectas al transportar todo el material mencionado y en la limpieza de determinadas zonas como al agacharse o inclinarse pueden llevar a una sobrecarga de la columna vertebral. Esto se deriva en diversas lesiones o síntomas como calambres, contracturas, roturas de tendones, ligamentos o fibras, así como problemas de articulaciones y vasculares. En períodos de alta actividad, como el verano, se ven obligadas a incrementar su ritmo de trabajo lo cual genera estrés, fatiga de larga duración y un incremento de la sensibilidad física y psicológica al dolor. La doble presencia, laboral y en el hogar, genera también un estrés importante entre una parte importante de estas trabajadoras. Resulta por tanto necesario que la fuerza laboral del departamento de pisos comience a participar en la toma de decisiones que afectan a su seguridad y salud en el centro de trabajo (García Bonet, 2008).

Otro aspecto relevante a tener en cuenta en relación a la salud es el consumo de fármacos entre las camareras de piso. Las características que se han ido detallando del trabajo de las camareras de piso afectadas por los bajos salarios, el escaso reconocimiento profesional, la elevada intensidad del trabajo o la flexibilización del empleo ejercen una importante influencia en el estado de salud y en el bienestar de la persona, lo que afecta también al consumo de medicamentos. Un estudio llevado a cabo por la sección de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras pone de manifiesto la gravedad de la situación de salud de las camareras de piso y su incidencia en el consumo de fármacos. La elevada prevalencia de los síntomas de ansiedad y depresión, los problemas de sueño, de concentración o falta de energía, la incidencia de los dolores musculares ayuda a comprender la razón por la que más de siete de cada diez camareras toman fármacos para poder afrontar el dolor que soportan (CCOO Servicios, s.f).

El origen de las causas de este consumo es multifactorial. De manera que a los problemas de salud se sumaría la elevada carga de trabajo, la presión por finalizar la jornada a tiempo, la falta de medidas ergonómicas y de equipos de protección individual, así como la existencia de riesgos psicosociales. Entre los aspectos relacionados con la carga de trabajo pueden destacarse las elevadas ratios de habitaciones, la desaparición de la figura del valet o la mala organización del trabajo. Muy relacionada con la anterior estaría la presión por los tiempos, debido a la

necesidad de elevar los ritmos de trabajo y que por tanto les obliga a renunciar en muchos casos a sus tiempos de descanso y a no poder seguir las pautas de prevención de riesgos laborales. La falta de adaptación de los materiales utilizados como el peso excesivo de carros o la falta de ruedas en las camas o la utilización de productos nocivos para la salud y la falta de formación para utilizarlos corresponderían los aspectos ergonómicos y sobre los equipos de protección individual. Entre los orígenes de tipo psicosocial podemos encontrarlo en el trabajo que realizan de manera aislada, el estrés que sufren por el exceso de trabajo o la pérdida de unión en muchos centros de trabajo. Por último, citar como origen algunos problemas vinculados con sus problemas de salud. Así las comunes dolencias vinculadas con los problemas musculares como pueden ser hernias, ciáticas, tendinitis o túnel carpiano, etcétera, junto con otras relacionadas a los problemas de tensión o de las vías respiratorias favorecen el consumo de determinados medicamentos. El sufrir insomnio, estrés, ansiedad y depresión no hacen, sino incrementar la probabilidad de consumo (CCOO Servicios, s.f.).

Se podría hablar por tanto de una evolución del consumo desde unos fármacos menores hacia otros especificados para tratar patologías más graves. Así, del consumo de relajantes musculares, analgésicos o antiinflamatorios junto con complejos vitamínicos llegaría un punto en que no bastaría para mitigar el dolor y el cansancio y ayudar a soportar la jornada. El consumo de este tipo de productos llevaría a utilizar protectores gástricos y se comenzaría a utilizar bebidas energéticas. Finalmente, en algunos casos, se derivaría en el consumo de ansiolíticos. De ello se extrae que resulta frecuente el policonsumo y que el tomar determinados medicamentos acaba por hacer que se consuman otros para paliar en cierta medida los efectos de los primeros. Esto puede derivar en problemas si no han sido debidamente pautados por los efectos de la interacción entre diversos medicamentos (CCOO Servicios, s.f.).

Uno de los problemas de las camareras de piso respecto a sus dolencias radica en lo limitado de las enfermedades que aparecen reconocidas para el desempeño de su actividad profesional. En el desarrollo de la presente tesis se han introducido algunos cambios al cuadro de enfermedades profesionales tras las demandas reiteradas del colectivo de camareras de piso sobre las dolencias causadas por el desempeño profesional y que impedían la realización de su trabajo. Esto dio lugar a un acuerdo de la Mesa de Empleo de Calidad en el Sector de la Hostelería en relación con este colectivo (Gabinete de Comunicación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2018). Se reconocían a partir de ese momento las siguientes enfermedades profesionales para las camareras de piso (CCOO Servicios, 2018):

- Vinculadas con las dolencias de la mano y la muñeca: el Síndrome del túnel carpiano, Tenosinovitis De Quervain y dedo en resorte.
- En el codo: Epicondilitis (codo de tenista) y Epitrocleitis (codo de golfista).
- Patologías del hombro: Patología tendinosa crónica de manguito de los rotadores (Bursitis).

Esto supuso un avance en cuanto al reconocimiento de enfermedades en el colectivo profesional de las camareras de piso, aunque, como se ha visto, no cubre totalmente el espectro de patologías desarrolladas por ellas y que dificultan la mejora de su nivel de salud al seguir considerándolas como enfermedades comunes.

**TERCERA PARTE. EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN: OBJETIVOS Y
METODOLOGÍA.**

CAPÍTULO VI. OBJETIVOS E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.

El haber descrito las principales aportaciones teóricas sobre la evolución del concepto del trabajo, y sus implicaciones en la vida social de las personas, ha permitido obtener una visión global de la relación entre la esfera laboral y social. Ello ha dotado de la información necesaria para comprender de manera más profunda el concepto, cada vez más extendido, de precariedad laboral, y más concretamente de la precariedad en la industria turística. La extensión de la flexibilidad productiva y laboral, el aumento de los empleos atípicos, la temporalidad, la contratación a tiempo parcial o la externalización de parte de las actividades de las empresas, cuentan con importantes implicaciones en la vida personal, familiar y social de la fuerza laboral.

El hecho de que cada vez mayor número de trabajadores y trabajadoras no se encuentren protegidos frente a situaciones de inestabilidad y vulnerabilidad, deja atrás la visión de que estos casos eran aislados y que, más tarde o más temprano, acabarían por lograr la integración social. Esta conceptualización de la capacidad del trabajo para asegurarte un futuro y, por tanto, un lugar en la sociedad se ha ido agotando a medida que llegaba el ocaso del modelo fordista-taylorista y se establecían nuevas normas de individualidad y flexibilidad.

La industria turística supone uno de los pilares básicos de la economía española, jugando un papel clave en cuanto a cifras de negocio, capacidad de arrastre de otras actividades y, por supuesto, en su papel de generador de empleo para una parte importante de la fuerza laboral de nuestro país. No obstante, presenta ciertos aspectos que pueden considerarse estructurales y que limitan tanto la oportunidad de obtener unos mejores resultados como que éstos sean más sostenibles a largo plazo, asegurando la pervivencia del sector. Es precisamente por ello, por lo que puede resultar interesante conocer si ese buen momento que vive dicho sector se traduce realmente en unas acordes condiciones laborales para su fuerza laboral, y esto es precisamente lo que abordan el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación.

Cabe recordar que el objetivo principal de esta investigación era el siguiente:

Conocer la situación de la fuerza laboral del sector turístico y sus actividades hosteleras, prestando especial atención al caso de las camareras de piso, tras los cambios experimentados a raíz de la crisis económica iniciada en 2008 y las modificaciones legales introducidas por el Ejecutivo español en el mercado de trabajo cuatro años después.

Los objetivos específicos, en los que se respalda este objetivo general, son:

- 1) Averiguar cómo ha soportado el sector turístico español, y sus actividades hosteleras, los últimos años desde el inicio de la crisis económica.
- 2) Aplicar el estudio de las dimensiones de la precariedad laboral al sector turístico, especialmente para las actividades hosteleras y para las camareras de piso.
- 3) Establecer si existen características que permitan determinar si una parte del empleo, incluido en las actividades señaladas en el punto anterior, puede considerarse precario en términos laborales.
- 4) Indagar sobre la existencia de colectivos más vulnerables al proceso de precarización, por razón de sexo, origen y edad.
- 5) Conocer, para el colectivo de camareras de piso, sus experiencias laborales y cómo estas han podido repercutir en su vida personal, familiar y social.

Basado en estos objetivos se estableció la siguiente que sirvió de guía para la investigación:

Los cambios producidos en el sistema de relaciones laborales, las medidas de ámbito laboral implementadas por el gobierno durante la crisis económica, así como las propias características del mercado de trabajo español y de la industria turística española, han causado una precarización de la fuerza laboral turística y, muy especialmente, de las camareras de piso.

CAPÍTULO VII. FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS.

En el presente capítulo, se realiza una descripción de las técnicas empleadas para obtener la información. En este sentido, se realiza una justificación de la elección de las mismas, tanto en las correspondientes a la parte de análisis de fuentes secundarias como a la de las entrevistas.

1. Ventajas de la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas: la triangulación metodológica.

La oposición entre los distintos planteamientos metodológicos, cualitativos y cuantitativos, de las investigaciones sociológicas cuenta con una larga tradición. A las técnicas cualitativas se suele achacar que adolecen de los mecanismos básicos para garantizar unos niveles básicos de fiabilidad y validez. Por otro lado, de las técnicas cuantitativas se suele decir que su pretendidas neutralidad y precisión de medida no pasan de ser una simple afirmación ideológica sustentada en fórmulas matemáticas cada vez más complejas y que se alejan cada vez más de la realidad social. Esto suele basarse en la idea de dos paradigmas enfrentados: el positivismo y la hermenéutica. El primero basado en la recogida de datos descriptivos y comparativos y, el segundo, utilizando un proceso interpretativo para comprender la realidad (Ruiz Olabuénaga, 2012).

Prácticamente nos encontramos con dos enfoques opuestos que han presentado un elevado rechazo mutuo. Esto genera que aún hoy en día sigan existiendo investigaciones, especialmente cuantitativas, que rechazan los métodos cualitativos o la validez de sus resultados (Flick, 2007). No obstante, existen numerosos autores que tienen posturas más abiertas a la utilización de ambas metodologías o, incluso, a combinarlas en el desarrollo de una investigación. Esta se podría resumir en dos postulados básicos (Ruiz Olabuénaga, 2012):

- La metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa. Por tanto, serán recomendables en casos y situaciones diferentes.
- Ambas no resultan incompatibles. De manera que pueden combinarse en aquellos casos en la que esto sea conveniente. Esta unión es lo que se denomina triangulación, y se hará referencia a ella posteriormente.

En realidad, los métodos cuantitativos intentarían describir y explicar los fenómenos a través de la generalización y de la estandarización, en tanto que, la metodología cualitativa intentaría comprender a través de una descripción profunda a través de una inmersión en los contextos (Ruiz Olabuénaga, 2012). Esto nos llevaría a obtener un saber también diferenciado. Los métodos cuantitativos nos permiten adquirir un saber horizontal, dada la amplitud de muestra basada en la representatividad y las garantías de calidad basada en la validez externa y la fiabilidad. En cambio, los métodos cualitativos emplean menor número de casos profundizando en algún aspecto, lo que les hace difícilmente generalizables. La sabiduría proporcionada sería de tipo vertical, dada la profundidad de la información obtenida (Ruiz Olabuénaga, 2012).

Como principios rectores de la calidad de las investigaciones cuantitativas podríamos mencionar la necesidad de cumplir con unos criterios de fiabilidad y validez. La primera de ellas, la fiabilidad estaría vinculada con la posibilidad de reproducir el resultado y nos mostraría el grado en el que el procedimiento de convertir un concepto en variable produce los mismos resultados en pruebas repetidas con el mismo instrumento de investigación o equivalentes. Y, por otro lado, la validez hace referencia al grado en que un procedimiento de traducción de un concepto en variable registra efectivamente este concepto (Corbetta, 2007).

Cuando se aplican estos principios a los métodos cualitativos pueden surgir algunas problemáticas que acaban por desprestigiar a estas técnicas. Desde el paradigma constructivista se llega a afirmar que la utilización de estos planteamientos, de fiabilidad y validez, pueden llegar a distraer más que ayudar a clarificar (Valles, 2002). Guba y Lincoln proponen sustituir esos conceptos por la credibilidad y la autenticidad. Para garantizar la confiabilidad de los resultados cualitativos por criterios como (Ruiz Olabuénaga, 2012):

- La credibilidad. Buscar el valor de la verdad de la investigación, por ejemplo, explicando cómo se llega a determinadas explicaciones, la triangulación de fuentes de información, etcétera.
- La transferibilidad. Que se refiere al grado en que los sujetos estudiados son verdaderamente representativos del universo en términos de tipología, no de número.

- La dependencia. Ha tenido un papel menos importante que las demás entre la tradición cualitativa. Se vincula a las dificultades para replicar una investigación dado lo inestable del mundo real. No obstante, se puede mejorar la calidad a través del diseño de planes flexibles que permitan la adaptación a los cambios, utilizar la triangulación de personas, situaciones o técnicas, etcétera.
- La confirmabilidad. Consiste en captar el mundo sin prejuicios ni intereses particulares. Para garantizar la calidad se debe garantizar la fidelidad ética de los datos a través tanto de las fases de obtención como de presentación de estos.

De todos estos criterios para controlar la calidad, es la triangulación una de las más comunes entre los estudios cualitativos. Denzin definió la triangulación como la aplicación y combinación de varias metodologías de investigación en el estudio de un fenómeno. También puede entenderse como la técnica de confrontación de diversos tipos de fuentes de datos. Esta diversidad radica en la existencia de varios tipos de triangulación: de datos, de investigadores, teórica y metodológica (Aguilar Gavira y Barroso Osuna, 2015).

No obstante, en algunas ocasiones la utilización de este mecanismo, la triangulación, ha servido como excusa para que la metodología cualitativa tuviese un papel meramente secundario de descubrimiento mientras se reservaba la comprobación para las técnicas cuantitativas. A pesar de ello, este mecanismo de control de calidad tiene un gran peso en la investigación cualitativa cumpliendo dos funciones principales (Ruiz Olabuénaga, 2012):

- El enriquecimiento a través del empleo de diversas técnicas, perspectivas o datos que se añaden a la recogida inicial de datos.
- La confiabilidad al estar la investigación corroborada por otros profesionales o contrastada empíricamente con otros datos similares.

En esta investigación se optó por emplear una triangulación metodológica, a través de la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas, con el objetivo de dotar de mayor calidad al estudio de la precariedad laboral en el sector turístico, dados los puntos fuertes que ambas

perspectivas poseen. Este carácter mixto, favoreció el análisis de unos datos objetivos y generalizables del sector turístico y en la rama hostelera, que permitieron estudiar las variables objetivas de la precariedad laboral desde una perspectiva comparada con otros territorios. Datos que fueron obtenidos de diversas fuentes oficiales y que permiten trabajar con una representatividad a la cual sería muy difícil acceder a través de otra vía. Por otro lado, desde la metodología cualitativa, se centra el foco en el análisis de la precariedad laboral y la precariedad social, tanto a través de diversas fuentes documentales como del discurso de camareras de piso y de personas relacionadas con este ámbito. La elección de esta técnica nos permitirá profundizar en las visiones propias de este colectivo, sus valores, inquietudes y dificultades a las que se enfrentan, obteniendo así una información rica y más completa.

Para la aplicación de ambas técnicas, cualitativas y cuantitativa, se tuvo en cuenta lo detallado anteriormente, donde se describían las características de las dimensiones de la precariedad laboral. Ahondando, de manera exclusiva para las camareras de piso, en los aspectos individuales, familiares y sociales de la precariedad. A continuación, se describe con mayor detalle todos los aspectos metodológicos más relevantes.

2. El análisis de datos secundarios.

El análisis de datos secundarios se llevó a cabo teniendo en cuenta las dimensiones objetivas de la precariedad laboral y los datos económicos del sector turístico. Para ello, se han seleccionado unas variables representativas de ambos aspectos, sabiendo que dadas las limitaciones de tiempo y espacio no se pueden desglosar todas ellas. Para esta selección, se ha tenido en cuenta tanto la disponibilidad de los datos como que la información proporcionada sea lo más relevante posible, teniendo en cuenta tanto los objetivos de la investigación como las cuestiones planteadas en la quinta parte de la tesis doctoral, correspondiente a las entrevistas.

De esta manera, se han seleccionado unas variables que están en consonancia con la información que se desea plasmar en cada uno de los capítulos que componen la siguiente parte, la cuarta, que analiza los datos obtenidos de fuentes secundarias de información (Véase Tabla 1).

Tabla 1. Resumen de las variables y fuentes de información secundaria.

	Variables	Encuesta	Fuente
Capítulo VIII La posición del sector turístico español en el contexto económico y mundial	-Ingresos por turistas internac. -Llegadas de turistas internac.	Panorama del Turismo Internacional	OMT
	-Número de viajeros -Pernoctaciones -Estancia media	Encuesta de ocupación hotelera	INE
	-Gastos de turistas internac.	Encuesta de Gasto Turístico	
	-Aportación del Turismo al PIB	Cuenta Satélite del Turismo en España	
Capítulo IX. El mercado laboral turístico y hostelero en España	-Afilación a la Seguridad Social -Peso de parados sobre los activos -Evolución ocupados en turismo	Estadísticas de empleo turístico	Turespaña
	- Ocupados/as -Asalariados/as	Encuesta de Población Activa	INE
Capítulo X. La precariedad laboral en las actividades hosteleras españolas	Dimensión temporal: -Temporalidad en la hostelería y por sexo -Incidencia de la jornada a tiempo parcial por sexo	Encuesta de Población Activa	INE
	Dimensión organizacional: -Ocupados que deben trabajar a gran velocidad y tiempo ajustado -Ocupados con trato directo con personas	Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
	Dimensión económica: -Ganancia media anual	Encuesta Anual de Estructura Salarial	INE

	<p>Dimensión social:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Enfermedades profesionales -Beneficiarios/as prestaciones 	<p>Anuario de Estadísticas 2018</p>	<p>Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones</p>
--	---	-------------------------------------	---

Fuente: elaboración propia.

El capítulo ocho, denominado “La posición del sector turístico español en el contexto europeo y mundial”, versa sobre la posición de la industria turística española en comparación con sus competidores. Por lo que, las variables a analizar se centran básicamente en el estudio del número de turistas internacionales recibidos y en los ingresos obtenidos por este motivo. Estos datos son obtenidos a través del informe Panorama del Turismo Internacional, el cual presenta una concisa panorámica del turismo internacional basada en los datos obtenidos para un año concreto. Proporciona información tanto a nivel mundial como por regiones, favoreciendo la comparación entre los distintos territorios (Organización Mundial del Turismo, 2019a).

En este capítulo también se evalúa el número de viajeros, las pernoctaciones, la estancia media de los mismos, los gastos efectuados por turistas internacionales y la aportación del turismo al Producto Interior Bruto de España. Estos datos provienen todos ellos de encuestas y cuentas del Instituto Nacional de Estadística. En el caso de la evolución de los viajeros, el número de pernoctaciones y la estancia media se corresponden con los datos proporcionados por la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH). Ésta nos permite conocer el comportamiento de una serie de variables que permiten conocer las principales características del sector hotelero tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda. La población utilizada serían todos los establecimientos hoteleros del territorio nacional y la información es proporcionada con una periodicidad mensual (INE, 2019a). El gasto efectuado por los turistas internacionales en España queda recogido en la Encuesta de Gasto Turístico, que tiene como objetivo básico determinar el gasto de turistas y excursionistas. Se detalla por tanto el gasto que éstos realizan con independencia de si se paga en origen o destino o quién realiza dicho pago. La población objeto de estudio comprende a los visitantes no residentes en España (INE, 2020).

Por último, y para finalizar este octavo capítulo, la aportación del turismo al Producto Interior Bruto se extrajo de la Cuenta Satélite del Turismo en España. Ésta es un conjunto de cuentas y

tablas que se basa en los principios metodológicos de la contabilidad nacional. Presenta unos parámetros de tipo económico, referidos al turismo, de manera interrelacionada para una fecha de referencia. Ello nos proporciona una visión de la relevancia económica de nuestro sector turístico, de su papel como generador de empleo o de su aportación a la Balanza de Pagos española (INE, 2019b).

En el noveno capítulo, se analiza la evolución de los indicadores del mercado laboral turístico y hostelero de España. Las variables seleccionadas se centran en la evolución de las afiliaciones a la Seguridad Social, el peso de los desempleados sobre el total de activos de la industria turística y la evolución del número de personas que se ocupan en este sector, en ambos territorios. Estos datos fueron obtenidos a través de las estadísticas de empleo del Instituto de Turismo de España (Turespaña). Turespaña es un organismo público que se adscribe al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Turismo. Su finalidad primordial es la creación de valor para el sector turístico a través de técnicas de marketing y de la generación de conocimiento turístico. Provee de diversa información estadística relacionada con el turismo entre las que podemos encontrar las que versan sobre el empleo turístico, que son las que se han empleado en este capítulo (Turespaña, 2020). Tanto los datos empleados en este noveno capítulo, correspondientes a la Seguridad Social, como los del décimo del Instituto Nacional de Estadística, se basan en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas 2009, la cual delimita como actividades turísticas las siguientes (Turespaña, 2019):

55 y 56 Hostelería

491 Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril

493 Otro transporte terrestre de pasajeros

501 Transporte marítimo de pasajeros

503 Transporte de pasajeros por vías navegables interiores

511 Transporte aéreo de pasajeros

522 Actividades anexas al transporte

791 Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos

799 Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos

771 Alquiler de vehículos de motor

773 Alquiler de otra maquinaria, equipos y bienes tangibles

900 Actividades de creación, artísticas y espectáculos

910 Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras actividades culturales

931 Actividades deportivas

932 Actividades recreativas y de entretenimiento

En el caso concreto del análisis de datos, se empleará tanto el análisis del sector turístico en su totalidad y, de manera específica, las actividades de hostelería por corresponder a las que mayor peso presentan en cuanto a concentración de la fuerza laboral del sector en España.

Por último, en el décimo capítulo, se aborda el estudio de la precariedad laboral en las actividades hosteleras españolas desde una perspectiva de género. Para ello se han establecido ciertas variables a estudiar para cada una de las dimensiones objetivas de la precariedad laboral (Guadarrama et al., 2012).

La primera de ellas, la dimensión temporal, estudia tanto la temporalidad como el peso de la jornada a tiempo parcial entre la fuerza laboral de la hostelería. Tras un breve repaso a la evolución en el número de personas asalariadas y ocupadas en esta rama de actividad turística se analiza la temporalidad existente en la misma. Esto se lleva a cabo con el estudio de la evolución del número de personas que trabajan por cuenta ajena con contratos de duración determinada en perspectiva comparada con el resto de las actividades de la economía española y también por sexo. Por otro lado, la incidencia de las jornadas a tiempo parcial se evalúa a través del peso que éstas tienen sobre el total de personas ocupadas y a través de la concentración de este tipo de jornadas por sexo. Estos datos se obtuvieron de la Encuesta de Población Activa, que es una encuesta de ámbito nacional que emplea datos trimestrales, y de media anual, sobre el mercado laboral español (INE, 2019c).

La siguiente dimensión analizada, de la precariedad laboral, es la organizacional. Las variables seleccionadas fueron el porcentaje de personas ocupadas que deben trabajar a gran velocidad y con plazos ajustados y la proporción de ocupados y ocupadas que deben tener trato directo con personas que no son compañeros de trabajo. Esta información ha sido extraída de la Encuesta Nacional de Condiciones de trabajo. Esta encuesta se encuadra dentro de la sexta Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (EWCS), y su objetivo es recoger datos fiables que permitan la comparación de las condiciones de trabajo entre los países europeos. En el caso concreto de la encuesta para nuestro país, se analizan aspectos de las condiciones de trabajo, identificando los grupos de riesgo, etcétera para España.

Las siguientes variables estudiadas fueron la ganancia media anual en la hostelería en relación a otras ramas de actividad y, también, la evolución de la misma desde una perspectiva de género para esta actividad turística. Ambas incluidas en la dimensión económica de la precariedad laboral. Estos datos proceden de la Encuesta Anual de Estructura Salarial, la cual facilita estimaciones de la ganancia bruta anual por trabajador por jornada, sexo, sección y ocupación a través de los datos del Fichero de la Afiliación a la Seguridad Social, la Agencia Tributaria, las Haciendas Forales y de la Encuesta Trimestral de Coste Laboral. Su ámbito poblacional es nacional y comprende a todos los trabajadores por cuenta ajena que hayan estado de alta en la Seguridad Social, al menos dos meses completos en ese año, siendo uno de ellos el de octubre (INE, 2019d).

Por último, la dimensión social de la precariedad laboral se abordó a través de las siguientes variables: el índice de incidencia de las enfermedades profesionales en la hostelería en general y por sexo y división de actividad y, por otro lado, las personas beneficiarias de prestación por desempleo por sexo y tipo de prestación. Ambas fueron obtenidas del Anuario de Estadísticas 2018. Este anuario recoge datos sociolaborales de España, especialmente aquellos relacionados con el mercado de trabajo y sus condiciones laborales, la protección social o las prestaciones a la Seguridad Social, entre otros temas (Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2019).

Para todas estas variables se ha intentado obtener datos de su evolución para los años comprendidos entre 2008 y 2018. Este marco temporal permite el análisis de la evolución de las mismas tanto en períodos de crisis y recesión económica como de recuperación y expansión, y por tanto facilitaron la extracción de conclusiones de una manera más confiable. En algunos casos, como es el de los datos del Producto Interior Bruto Turístico, el período temporal es más breve o sólo se cuenta hasta un momento anterior por temáticas de disponibilidad y actualización de los datos, como es el caso de la Encuesta Anual de Estructura Salarial. En estos casos se ha intentado reflejar los datos más actualizados a la fecha del análisis. En el caso de que los mismos tuvieran carácter provisional, se hace mención a este detalle de manera específica.

Dado el amplio período temporal analizado en las tablas de esta parte, la cuarta, se presentaron en la mayor parte de los casos de manera resumida. En concreto se representaron

exclusivamente los años 2008, 2013 y 2018 aunque el análisis se realizó para la totalidad del mismo. No obstante, conviene precisar que su elección se corresponde con momentos significativos y que, por tanto, han podido tener incidencia en los mismos. Estos hitos serían la crisis económica, la introducción de medidas legislativas que modificaban determinados aspectos de las relaciones laborales en nuestro país y, por último, el dato más actual completo con el que contamos.

3. Análisis cualitativo: Las entrevistas a expertos y a las camareras de piso.

La utilización de la técnica de la entrevista cualitativa supone, al igual que en la encuesta por muestreo, la obtención de datos a través de preguntar a los sujetos. La diferencia entre ambas radica en el fin de la investigación, ya que la de tipo cualitativo pretende conocer la individualidad de la persona entrevistada y que esto permita ver el mundo a través de sus ojos. Por tanto, esto facilita conocer su perspectiva, sus interpretaciones, sus percepciones y sentimientos, así como los motivos subyacentes a sus acciones. Esto no debe llevar a equivocación de que esta técnica se asimile a una conversación social espontánea, ya que no debemos olvidar que ésta es solicitada por el entrevistador a unos individuos seleccionados previamente en relación a un plan de investigación. Por ello, se seleccionan un número de sujetos a entrevistar a obtener un conocimiento a través de la entrevista guiados por un esquema o guion de preguntas caracterizado por su flexibilidad y no estandarización. Esto último debe complementarse con una conversación en la que la voz del entrevistado predomine, creando para ello el entrevistador de un contexto flexible y adaptado a la personalidad de la persona entrevistada (Corbeta, 2007). Otro aspecto que la diferencia de una conversación informal es el grado de la intensidad de la escucha y la necesidad de centrar la discusión para obtener una información profunda y detallada sobre un número limitado de ítems (Valles, 2002).

Por tanto, es una técnica que permite obtener información de la definición personal de una situación. Requiere un esfuerzo de “re-inmersión” de la persona entrevistada con la ayuda del entrevistador. Éste último debe favorecer cierto grado de intimidad y familiaridad que ayude a la consecución de este proceso. Podríamos por tanto hablar de un descubrimiento a posteriori que lo diferencia de la técnica de la observación participantes (Ruiz Olabuénaga, 2012).

Podemos encontrar una gran variedad de tipos de entrevistas, pasando desde las más frecuentes, la individual es su formato hablado, pasando por las entrevistas en grupo, telefónicas o por

correo, estructuradas o carentes de estructura, de pocos minutos o de varias sesiones, etcétera (Ruiz Olabuénaga, 2012). En este caso vamos a tomar de referencia el grado de estandarización de la entrevista, es decir, el grado de limitación o de libertad que poseen ambos protagonistas, entrevistador y entrevistado. Encontraríamos tres tipos básicos que irían de mayor a menor grado de estandarización, a saber: entrevistas estructuradas, semiestructuradas y abiertas o no estructuradas (Corbetta 2007).

Dadas estas primeras características conviene precisar que para esta investigación se optó por la realización de entrevistas telefónicas semiestructuradas. Se pasa a continuación a detallar de manera más detallada ambos aspectos.

3.1 Las entrevistas semiestructuradas.

La elección del tipo de entrevista a realizar ha estado condicionada por las propias características de la técnica y de los objetivos de la investigación. En las entrevistas estructuradas las preguntas son establecidas de antemano tanto en su forma como en contenido, en contraste, en las no estructuradas ni siquiera el contenido es fijado y puede variar entre las personas entrevistada. En cambio, en la entrevista semiestructurada se establece con anterioridad el contenido esencial de la misma pero no la forma. La persona que realiza la entrevista dispone de un guion con los temas clave que debe tratar en su desarrollo, por tanto, las preguntas están establecidas previamente. A pesar de ello, el entrevistador o entrevistadora tiene libertad para adaptar el orden de presentación de los diversos temas y la manera de formular las preguntas a cada sujeto entrevistado (Corbetta, 2002).

Esto permite llevar a cabo las preguntas necesarias de la manera que resulte más conveniente a cada sujeto, explicando si procede su significado, solicitar a la persona entrevistada que explique algún concepto confuso o que profundice en alguna temática relevante. Esta flexibilidad es extensible también para la elaboración del guion de la entrevista pues éste puede ser más o menos extenso y detallado según se desee. Todos estos aspectos hacen de la entrevista semiestructurada un instrumento que garantiza por un lado que se aborden todos los temas relevantes para el objeto de estudio, a la vez, que dota de gran libertad en el desarrollo de esta tanto a la persona que entrevista como a la entrevistada. Ello se da porque este esquema o guía no será cerrado o estanco, como podría ocurrir en la entrevista estructurada, sino que permite la adaptación y cambio de orden según se desarrolle la conversación. También permite

profundizar en unos temas que resulten interesantes de cara a la obtención de información para la investigación. A modo de resumen se podría decir que la entrevista semiestructurada no suele tratar temas no relacionados con el guion preexistente, pero es lo suficientemente flexible para desarrollar temas relevantes que vayan surgiendo y sean relevantes para mejorar la comprensión de la persona entrevistada. Esto es así, aunque para el resto de las personas que realizan la entrevista no se incluyan esos aspectos (Corbetta, 2002).

Las razones anteriormente expuestas convierten a las entrevistas semiestructuradas en el instrumento más adecuado para abordar la investigación sobre la precariedad laboral de las camareras de piso. Dotan de suficiente flexibilidad para adaptarse a las características de cada una de las personas entrevistadas, problemáticas, necesidades, etcétera, pero sin descuidar la obtención de información necesaria para evaluar la existencia o no de signos de precariedad.

A continuación, se describen y se explican los motivos de la elección de la realización de entrevistas telefónicas, las cuales cuentan con características comunes con las entrevistas semiestructuradas lo que las hace especialmente compatibles de cara a realizar una investigación como se verá a continuación.

3.2 El uso de entrevistas telefónicas.

El acceso, y por tanto uso, extensivo por parte de la población de teléfonos fijos y móviles no ha supuesto necesariamente su mismo nivel de utilización en la investigación social. En las comunicaciones cotidianas, el mundo de los negocios e incluso en las investigaciones de carácter cuantitativo, encuestas, en los estudios cualitativos todavía genera cierto desconocimiento (Cachia y Millward, 2011), controversia y discusión metodológica (Novick, 2008). Irvine (2011) afirma que esta temática ha recibido relativamente poca atención desde la literatura especializada en metodología e, incluso, se advierte que las entrevistas telefónicas no son las más apropiadas para llevar a cabo investigaciones cualitativas (Irvine, Drew y Sainsbury, 2012). El carecer de contacto visual, el cual complica la labor de establecer un rapport natural con las personas entrevistadas, supone la razón principal que se suele argumentar para no emplear esta herramienta (Irvine et al., 2012) y que se recomiende la utilización de entrevistas cara a cara (Cachia y Millward, 2011). No obstante, el ahorro de costes, de tiempo y su gran capacidad de adaptación para tratar temas sensibles se exponen como sus principales bazas (Irvine et al., 2012).

No obstante, convendría especificar que el hecho de que sean ventajas o inconvenientes depende en gran medida de los requerimientos de nuestra investigación (Sweet, 2002). Para comprender por qué esta herramienta suponía la mejor opción para los objetivos planteados, a través de la entrevista semiestructurada, se desarrollarán a continuación ambas posturas justificando que los puntos fuertes de la misma son mayoría en comparación a las debilidades, las cuales pueden suplirse en gran medida.

Entre las fortalezas más significativas de las entrevistas telefónicas podemos encontrar las siguientes:

- 1) Las entrevistas telefónicas facilitan el acceso a personas que de otra manera sería más complicado. Estas entrevistas requieren menos tiempo y esfuerzo en relación a la organización de horarios y facilita la disposición de las personas a participar en la investigación. Un ejemplo de este hecho sería que es más fácil tener una conversación telefónica con un amigo que quedar con él para tomar un café (Cachia y Millward, 2011).
- 2) Una de las complicaciones más habituales de la entrevista cara a cara es que puedan darse circunstancias, más o menos inesperadas, que evitan la celebración presencial de la entrevista en el momento que estaba planificada. El ritmo de vida actual, con horarios complicados, hace que exista un esfuerzo de reprogramación que puede llevar a complicaciones de agenda (Bilal Farooq, 2015) y a un incremento de los costes de desplazamiento o localización en algunos casos. En el caso de las entrevistas telefónicas esta organización y cambio es mucho más sencillo y requiere menos esfuerzo por ambas partes (Cachia y Millward, 2011).
- 3) Las entrevistas telefónicas son más flexibles que aquellas celebradas cara a cara, tanto para fijar la fecha y hora de manera que se ajuste a las necesidades, a veces no convencionales, de los participantes. Las personas entrevistadas ganan así control y pueden ajustar la entrevista al momento en el que tenga más privacidad o se encuentre más a gusto. Un ejemplo sería las personas con hijos que tienen jornadas de trabajo extensas pueden preferir que ésta se realice por la noche (Cachia y Millward, 2011).

- 4) Reducción de costes (Novick, 2008; Block y Erskine, 2012) como por ejemplo de desplazamientos, alquiler de locales, etcétera. Por tanto, resultan más eficientes (Oltmann, 2016).
- 5) Minimizar el tiempo y el espacio necesario (Sweet, 2002).
- 6) Es una forma de recolección de datos más rápida que la entrevista cara a cara (Cachia y Millward, 2011).
- 7) Permite acceder a una población más amplia y también a personas que se encuentren dispersas geográficamente (Novick, 2008; Sweet, 2002).
- 8) En determinados ámbitos o circunstancias las personas entrevistadas se sienten más cómodas hablando con el entrevistador a través del teléfono y no cara a cara (Cachia y Millward, 2011). Llevando a cabo un discurso adecuado que favorezca la confianza los participantes pueden estar más dispuestos a hablar que si el encuentro se realizara presencialmente (Holt, 2010). Además, se favorece el anonimato con lo que resulta más sencillo que se facilite información personal y se hable más abiertamente (Carr y Worth, 2001) así como ser menos intrusivo al permitir que la persona permanezca en su propio elemento durante la realización de la entrevista (Sweet, 2002; Novick, 2008). Otros autores destacan además lo conveniente de las entrevistas telefónicas para tratar de temas delicados de investigación (Irvine, 2011; Oltmann, 2016) garantizando así la privacidad. En este sentido, Block y Erskine (2012) consideran que la entrevista telefónica es la manera más adecuada en determinadas circunstancias que requieren de garantías de anonimato de las personas participantes y cuando los temas a tratar temas sensibles. Y, por tanto, de gran utilidad para relatar experiencias dolorosas o traumáticas (Drabble, Trocki, Salcedo, Walker y Korcha, 2016).
- 9) Se incrementa la seguridad de la persona que realiza la entrevista (Novick, 2008; Oltmann, 2016).

10) Disminuye la presión social y la importancia de la apariencia física entre participante e investigador. Esto favorece que la persona entrevistada se centre en mayor medida en la conversación (Novick, 2008; Oltmann, 2016).

11) Permite tomar notas al entrevistador sobre el desarrollo de la conversación de manera imperceptible, cosa que no es posible en persona ya que puede distraer al entrevistado (Cachia y Millward, 2011; Novick, 2008).

Entre las desventajas que se suelen achacar a las entrevistas realizadas a través del teléfono, normalmente se refieren a los siguientes aspectos metodológicos:

- La más significativa se vincula a la imposibilidad de establecer un rapport adecuado con la persona entrevistada. No obstante, existen algunos recursos para facilitar la comunicación entre el entrevistado y el entrevistador. Por ejemplo, el gesto de asentimiento para dar a entender comprensión de lo expuesto puede sustituirse fácilmente por expresiones como “aha” que mantengan el mismo significado. (Cachia y Millward, 2011). Otro recurso es el de realizar preguntas abiertas al inicio de la entrevista que puedan ayudar a reducir la ansiedad y establecer un rapport adecuado permitiendo a las personas entrevistadas se encuentren cómodas en el momento de contestar (Carr y Worth, 2001). Pueden emplearse además estrategias para conectar con los participantes en la investigación, por ejemplo, a través de alguna charla informal con las personas entrevistadas o prestando especial atención a la elección de las palabras utilizadas y la entonación empleada, intentando resultar empático y no juzgar cuando la información proporcionada sea especialmente sensible. Para otros autores esta imposibilidad o carencia de rapport no existe, e incluso afirman que la relación de comunicación se incrementa con este instrumento (Novick, 2008) y que permite estar más atento a lo expresado verbalmente (Oltman, 2016).
- El no poder ver a la persona hace que se carezca de la información de las expresiones faciales o posturales que habitualmente permiten contar con información no verbal. No obstante, este aspecto puede suplirse prestando atención a los cambios de entonación, los silencios o los titubeos del entrevistado. Ello puede, si se le presta suficiente

atención, incluso mejorar la calidad de nuestra transcripción (Cachia y Millward, 2011). En este mismo sentido Muntanyola-Saura y Romero-Balsas (2014) afirman que, a pesar de no contar con la ayuda de las expresiones faciales o los gestos, otros sentidos se amplifican, en este caso el oído y la escucha. Esto trae dos ventajas añadidas ya que se gana en calidad del proceso de comunicación y la transcripción ulterior será más rica (Bilal Farooq, 2015). Por tanto, resulta básico el control de la voz, el manejo de los silencios, los suspiros o el ritmo de la conversación. El detenerse al comienzo de la entrevista a explicar y reiterar detalladamente puede ayudar a su mejor desarrollo, al igual que los entrevistadores se muestren más proactivos y explícitos en sus explicaciones (Irvine, 2011). Novick (2008), por su parte, añade que estos gestos no siempre son necesarios para nuestra investigación y que incluso pueden ser malinterpretados.

- El uso de tecnología puede verse como algo excesivamente intrusivo para establecer una comunicación. Y además en algunos casos se apunta a que se genera una comunicación artificial. En cambio, Novick (2008) afirma que, en el caso de los teléfonos, fijos o móviles, lo más probable es que se perciba como algo natural y, además, las comunicaciones formales e informales a través de este medio se ven como algún común y que permite generar un rapport tan amigable como las entrevistas cara a cara (Irvine et al., 2012).
- Se suele achacar a las entrevistas telefónicas que su duración suele ser significativamente inferiores a las que se producen en persona. Cachia y Millward (2011) afirman que, dada su experiencia, las entrevistas realizadas a través del teléfono pueden ser extensas si se crea un ambiente motivador suficiente que también favorezca que se establezca un rapport adecuado. En este mismo sentido, Novick (2008) da cuenta de investigaciones realizadas con este instrumento donde las entrevistas pueden llegar a extenderse entre hora y media y dos horas sin que existan rasgos importantes de fatiga por parte de las personas entrevistadas.

Más allá de estos aspectos, y tal y como afirman Cachia y Millward (2011) el que cada uno de ellos sea una fortaleza o una debilidad depende en gran medida de los requerimientos de nuestra

investigación. De ello dependerá básicamente que este instrumento sea adecuado para nuestra investigación, porque responderá a nuestras necesidades. Y por ello, supone una metodología tan válida y efectiva como las entrevistas tradicionales cara a cara. Novick (2008) también opina que las entrevistas telefónicas cualitativas pueden ser ricas, detalladas y con una elevada calidad. Por ello, a continuación, se justificará por qué en esta investigación en concreto se consideró que el instrumento metodológico de las entrevistas telefónicas era el más adecuado teniendo en cuenta los objetivos y las características de la población a entrevistar.

Una vez descritas las entrevistas telefónicas y sus principales ventajas, limitaciones y recursos para minimizar estas problemáticas es el momento de justificar por qué se consideró que era la manera más conveniente de realizar las entrevistas a las camareras de piso y a las personas expertas.

El primer punto que destacar es la elección del tipo de entrevista a realizar, tanto en el caso de las personas expertas como en el de las camareras de piso, fue el de entrevistas semiestructuradas. Como apuntan Cachia y Millard (2011) la entrevista semiestructurada presenta unas características que la relacionan tanto con las entrevistas estructuradas como las no estructuradas. Aunque se cuenta con una guía que ayuda a cubrir los puntos básicos de la investigación, también facilita que se introduzcan cuestiones nuevas para explorar nuevas aportaciones que realicen los entrevistados. Así como facilita que se vaya variando el orden del esquema inicial para adaptarse a la narración. Esta flexibilidad del orden de las preguntas dependerá del propio desarrollo de la conversación, lo que le acerca, en gran medida, a lo que suele ocurrir en el desarrollo de una comunicación a través del teléfono (Cachia y Millard, 2011).

En el punto anterior, se señalaron las ventajas que ofrecía el uso de entrevistas telefónicas de cara a afrontar una investigación. A continuación, se detallan cuáles fueron los puntos clave que decidieron que, en el estudio de la precariedad laboral en el ámbito turístico, de manera general, y de las camareras de piso en particular se realizara a través de este instrumento:

- La necesidad de cubrir un amplio territorio, como es el español, que hacía muy difícil logísticamente poder acceder a las personas a entrevistar de una manera eficiente. Una de las variables que se tuvo en cuenta en las labores muestrales fue la de introducir suficiente heterogeneidad entre las personas entrevistadas. Es por ello, que el poder

contar con testimonios de diferentes entornos turísticos ofrecía una riqueza en la narración de la que no se quería prescindir. Un ejemplo sería que no es el mismo proyecto turístico, y por tanto las condiciones laborales, de una zona como Canarias donde el turismo se extiende durante todo el año que en otros territorios donde es más estacional. El hecho de que las entrevistas se realizaran telefónicamente permitió cubrir todas las zonas delimitadas para el estudio de las camareras de piso, de manera previa, las cuales aparecen descritas en el apartado del diseño muestral. En el caso de las personas expertas, facilitó el acceso a profesionales que desarrollan su labor en distintos puntos de España o fuera de nuestras fronteras. Esto último, ayudó a encontrar a la persona que mejor respondía a las necesidades de la investigación sin las limitaciones de un espacio geográfico concreto.

- El hecho de que fueran telefónicas favoreció que se pudieran realizarse en días u horarios menos habituales (fines de semana, por la noche...) para adaptarse, en la medida de lo posible, a la disponibilidad de las personas que nos proporcionaban la información. En el caso de las camareras de piso este hecho supuso una gran ventaja ya que muchas de ellas contaban con horarios exigentes y extensos, en algunos casos desconociendo a qué hora iban a llegar exactamente por la previsible extensión de su jornada laboral, muchas de ellas con responsabilidades familiares o días de descanso variables. En el caso de que las entrevistas se hubieran planificado para realizarlas cara a cara, esto hubiera sido mucho más complicado al tener que disponer de un lugar donde realizar las mismas, y que en muchos casos estaría limitado en cuanto a horario o fecha.
- La reprogramación de una entrevista en caso de cancelación por algún motivo se realizó de manera mucho más sencilla y eficiente que en el caso de una entrevista cara a cara. Parecía previsible que, debido a la duración de las jornadas, responsabilidades o incluso la incertidumbre respecto a cuándo se iba a desarrollar la siguiente jornada de trabajo o descanso, algunas de las entrevistas deberían ser reubicadas temporalmente. El factor negativo de la imposibilidad de realización de la entrevista es menor que en la presencial, ya que se ahorra tiempo y costes como desplazamiento.

- Reducción importante de los costes de la investigación. El tener que desplazarse a puntos tan dispersos supondría un incremento importante del esfuerzo económico necesario.
- Una entrevista telefónica favorece la privacidad y el anonimato de la persona entrevistada. En el caso de las camareras podía ser una cuestión relevante, en muchos casos, el hecho de que la identidad de la persona quedara en el anonimato. Resultaba previsible que muchas de ellas, por su situación laboral, podrían presentar reticencias a conceder la entrevista. El hecho de que ésta se desarrollara telefónicamente, en la privacidad de su hogar en muchos casos, favoreció que estuvieran dispuestas a colaborar. Por otro lado, ciertos temas a tratar en la entrevista podían dar lugar a tratar temas personales delicados que, en algunos casos, fueran dolorosos o traumáticos. El teléfono permite que la persona pueda permanecer en un espacio conocido y seguro, sin la intervención de la presencia física del entrevistador, lo que favorece que ésta esté más dispuesta a colaborar y se muestre más proclive a abordar temas delicados. Esto facilitó también que la persona se pudiera tomar su tiempo o interrumpir la conversación para retomarla en otro momento sin los inconvenientes aparejados a una entrevista cara a cara.

Algunas técnicas que se aplicaron para favorecer el mejor desarrollo de las entrevistas telefónicas fueron las siguientes:

- Antes de la entrevista → remitir una carta introductoria en la que se informa a los posibles participantes del propósito de la investigación, qué temas se van a abordar, que se va a garantizar la confidencialidad y, especialmente, la relevancia de su contribución (Drabble et al., 2016). Esta carta provee de información y da tiempo a las personas a reflexionar sobre su respuesta (Burke y Miller, 2001). Además de esta información, en nuestro caso concreto, dado que se accedía a las camareras de piso a través de asociaciones de camareras, sindicatos o personas ya entrevistadas se remitía también un perfil básico de persona que se requería. De manera que a medida que avanzaba la investigación esta se hacía cada vez más específico intentando cubrir todos los casilleros tipológicos que se detallarán en el siguiente apartado. Se facilitaba también un teléfono y un correo electrónico de contacto para resolver, por el medio que

desearan, cualquier duda que pudieran tener antes de la realización de la entrevista. En el caso de las personas expertas el procedimiento fue muy similar, pero se contactó de manera directa con ellos.

- Durante la entrevista → Al inicio de esta hacer un breve resumen de la información proporcionada en la carta, o en la conversación telefónica, ya que no debe asumirse que la persona conoce toda la información. En este momento también se les solicita, o se reitera la petición si ya se ha hecho, el permiso para poder grabar la conversación (Burke y Miller, 2001) y se obtiene su consentimiento verbal. Se aplicaron unos consejos para el mantenimiento de rapport, y conexión, con la persona entrevistada. Por ejemplo, el mantener una pequeña charla inicial en la medida que ésta sea posible, intentar que la conversación fuera amigable, introducir los cambios de tema para que se sientan cómodos. También se prestó atención a llevar a cabo una escucha activa, reforzando la comunicación para transmitir a la persona que entendemos lo que nos está diciendo y agradecer la contribución de la persona sin juzgar lo que nos está diciendo (Drabble et al., 2016). Siguiendo lo señalado por Burke y Miller (2001) se intentó que se creara un ambiente agradable que favoreciera que la persona entrevistada hablara el mayor tiempo posible.
- Después de la entrevista → revisar las notas de la entrevista (Burke y Miller, 2001) junto con las grabaciones y transcripciones para facilitar el análisis.

Una vez desarrollados estos aspectos relacionados con el tipo de entrevista más conveniente para la consecución de los objetivos, se pasa a describir los aspectos metodológicos más relevantes de las entrevistas a expertos y aquellas realizadas a las protagonistas de nuestra investigación: las camareras de piso.

3.3 Las entrevistas a personas expertas.

Se llevaron a cabo, finalmente, treinta y tres entrevistas semiestructuradas, de las cuales seis se correspondieron con personas expertas en la materia.

Para acercarnos a una realidad social, se puede optar por entrevistar únicamente a los sujetos afectados por una determinada problemática o aproximarnos a esa realidad a través de sujetos que no formen parte del fenómeno, pero sí que son conocedores expertos del mismo. Estas personas contarán con una visión directa y amplia de dicho fenómeno lo que les hace poseedores de una información muy valiosa por su posición de observadores privilegiados. De ahí que también podamos denominarlas entrevistas a observadores privilegiados. Estas entrevistas presentan un elevado grado de heterogeneidad ya que pueden ser profesionales de muy diversas ramas profesionales, lo cual dota a cada una de ellas de una idiosincrasia propia fruto de la experiencia que cada uno de ellos posee (Corbetta, 2002).

En la presente investigación estas entrevistas cumplían con varios objetivos. El primero de ellos era como una primera aproximación al fenómeno que permitía no solo familiarizarse con el mismo sino empezar a acotar determinadas temáticas por su relevancia. Para profundizar en determinados aspectos descritos por las propias camareras en la entrevista sobre ítems de las dimensiones de la precariedad laboral. Y por supuesto, también como instrumento de triangulación. Dadas estas características, y los fines buscados con las mismas, no se pretende realizar un número elevado de entrevistas, sino que más bien éstas se centrarán en el estudio de unas variables definidas, correspondientes a las dimensiones de la precariedad laboral. Es por ello, que estas personas son elegidas por la vinculación de su desempeño profesional con el objeto de investigación: la precariedad laboral en el turismo y, específicamente, en las camareras de piso. Se optó por entrevistar al menos a un profesional, o una profesional, por especialidad. Dichas especialidades y los temas principales que se trataron con cada una de las personas en su entrevista aparecen en la Tabla 2:

Tabla 2. Perfiles laborales de las personas entrevistadas como expertas.

Profesionales	Temas que abordar
Derecho laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Incumplimiento de contratos -Acoso laboral y sexual -Inaplicación de los convenios colectivos -Derechos laborales
Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> -Principales demandas laborales -Defensa de los derechos laborales -Condiciones laborales de la fuerza laboral turística -Afiliación sindical -Movimiento de las Kellys
Prevención de Riesgos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> -Principales riesgos de las camareras de piso -La Prevención de Riesgos en los centros de trabajo -La formación en prevención de riesgos laborales
Turismo y Género	<ul style="list-style-type: none"> -Desigualdades de género en el sector turístico -Segregación laboral y condiciones de trabajo -Perpetuación de roles tradicionales de género -Repercusiones a nivel individual, familiar y social
Sociología del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Condiciones de trabajo del sector turístico, hotelero y de las camareras de piso -Evolución de los contratos en el sector y para las camareras de piso -Principales problemáticas a las que se enfrentan y derechos vinculados con el trabajo

Fuente: elaboración propia.

Finalmente se entrevistó a seis personas expertas, correspondientes cada uno de ellos a las especialidades antes mencionadas con la excepción del derecho laboral que fueron dos. En este caso concreto, el del derecho laboral, se entendió conveniente contar con la experiencia de dos profesionales dada la amplitud de temas a tratar desde este ámbito y las características de los principales casos que representaron en el ejercicio de su carrera profesional. Uno de los

profesionales aborda más en profundidad las demandas vinculadas al incumplimiento de algún aspecto de los contratos laborales como pueden ser despidos, contratos en fraude de ley o aplicación de los convenios colectivos. Mientras que el otro se detiene más en su experiencia como abogado de una camarera en un caso de acoso laboral. En el caso de la prevención de riesgos laborales, se realizó una sola entrevista a dos miembros de un mismo equipo de prevención. Esto se llevó a cabo de esta manera dado que, al prestar servicio a todo tipo de profesiones, se podía contar con más información sobre el caso concreto de las camareras si se contaba con más de una perspectiva dentro del mismo ámbito. Esto no supuso ningún tipo de inconveniente para el desarrollo de esta ya que ambas personas realizan las mismas tareas para un mismo centro de trabajo.

Desde la perspectiva de los sindicatos se llevó a cabo una entrevista al responsable del área de hostelería y turismo de uno de los sindicatos mayoritarios, el cual proporcionó información sobre diversos aspectos relacionados con la aplicación de los convenios colectivos, principales demandas de las camareras, etcétera. Esta información se completa con la de las propias camareras de piso, ya que varias de ellas desempeñan puestos representativos de tipo sindical en sus respectivos comités de empresa. Desde el ámbito de la sociología, y específicamente en su análisis laboral, se contó con un profesional que analizó los tipos de contrato, la evolución de la calidad de los trabajos del sector turístico y de la situación laboral de las camareras de piso. Por último, se entrevistó a una profesional experta en turismo y género, la cual analizó las principales problemáticas a las que se enfrentan las camareras de piso teniendo en cuenta las características propias del sector turístico y las desigualdades de género existentes.

3.4 Las entrevistas a las camareras de piso: características y muestreo.

En el presente subapartado de este capítulo se abordarán las principales características de las veintisiete entrevistas realizadas a las camareras de piso, las protagonistas de esta investigación, así como el método de selección muestral empleado a tal fin. Se comienza dando un breve repaso a las idiosincrasias de la selección muestral en las investigaciones cualitativas, el cual aparece a continuación.

3.4.1 El muestreo en las investigaciones cualitativas.

En el caso del muestreo en la investigación cualitativa se debe tener en cuenta que, en la selección de las personas entrevistadas, la muestra no intentará reproducir la totalidad de características de la población a una menor escala para intentar generalizar. En este caso la sistematización en la selección se ajusta más a la exigencia de cubrir una variedad de situaciones sociales. Por tanto, no resulta necesario que la elección de estos sujetos se realice aleatoriamente, sino que se identificarán las variables relevantes para el tema de investigación y se combinarán, de manera que se entrevistará a aquellas personas que encajen en esas combinaciones. Cabe añadir que la aleatoriedad en la selección muestral no resulta imprescindible, lo importante es que el criterio empleado en el muestreo cualitativo se guíe por el criterio de la heterogeneidad y su carácter flexible y continuo (Valles, 2002). Esto dota a la persona que realiza la entrevista de un elevado grado de libertad en cuanto a la selección de los entrevistados, siempre que éstos cumplan con ese criterio selectivo. No hay por tanto una representatividad estadística, como es el caso de los instrumentos cuantitativos como la encuesta, sino sustantiva. Ésta última, pretende abarcar todas las situaciones sociales de interés para la investigación, no reproducir las características totales de la población objeto de estudio (Corbetta, 2002).

El muestreo no probabilístico puede resultar tan válido y útil como el probabilístico, y que su uso resulta a menudo clave en las investigaciones de tipo cualitativo. Por tanto, el muestreo en la investigación cualitativa conlleva que la persona, o personas, que realicen la investigación se sitúen en la mejor situación para permitirles acumular la información relevante en torno a la misma. Esto supone seleccionar unas unidades y dimensiones que garanticen tanto cantidad, para alcanzar el nivel de saturación, como de calidad a través de la riqueza de la información obtenida (Ruiz Olabuénaga, 2012).

En la muestra cualitativa cada persona seleccionada representa un nivel diferente que ocupa en la estructura social del objeto de estudio. Estaríamos por tanto hablando de una representatividad estructural que es construida por el propio investigador (Mejía Navarrete, 2014). Esta muestra estructural no se guía por criterios estadísticos para conseguir una representación estadística, sino que la representatividad es tipológica, socioestructural (Canales y Peinado, 1995; Valles, 2002). Esta representatividad de tipo cualitativo consiste en reproducir en la muestra seleccionada aquellas relaciones y estructuras básicas para comprender la organización estructural de la población. Los rasgos que seleccionar serían

aquellos que faciliten la comprensión de la forma en que se organiza estructuralmente un campo social específico en relación con un objeto de la investigación. Para conocer la organización estructural de una realidad debemos reproducir esa estructura, con sus elementos y relaciones (Castro Nogueira y Castro Nogueira, 2001). Esta sería una muestra no abstracta, sino concreta, por lo que dependiendo del problema objeto de estudio, la finalidad y los objetivos el diseño muestral variará (Montañés Serrano, 2015).

La selección de las personas a entrevistar depende del enfoque, de manera que cuanto más enfocada esté esta selección más definida será la información obtenida, pero incluso una selección desenfocada puede darnos algún tipo de información. Teniendo en cuenta que para una muestra estructural las clases de unidades son relevantes los términos de cualquier oposición o las fases de cualquier proceso (Ibáñez, 1979), debemos comenzar evaluando qué tipos sociales queremos investigar y cada uno de ellos corresponderá con una variable discursiva (Corrales y Peinado, 1995). Por tanto, se determinarán esos marcadores estructurales cuya combinación dará lugar a un conjunto de perfiles estructurales específicos los cuales no se identifican con individuos concretos, sino con clases de individuos. Estas clases vienen definidas por su posición en las relaciones de la estructura objeto de estudio. Será el análisis de estos tipos sociales y sus discursos los que guíen nuestra investigación. Por lo tanto, cobra relevancia en este caso la posición estructural. Se deben así combinar un pequeño número de rasgos fundamentales de los que posee la población general, que combinan una cierta homogeneidad interna dentro de una determinada posición estructural y una necesaria heterogeneidad dentro de la muestra (Castro Nogueira y Castro Nogueira, 2001).

Esta muestra no puede limitarse a cruzar determinados ámbitos para configurar cada tipo, con esto lo que conseguiremos será aumentar exponencialmente el número de casos que necesitamos estudiar (Corrales y Peinado, 1995). Las categorías resultantes no pueden ser por tanto un cruce aséptico de los ejes, sino que son sustantivas relevantes y están relacionadas entre sí, de manera que constituyen una estructura dando lugar a significados del discurso singulares (Montañés Serrano, 2015; Castro Nogueira y Castro Nogueira, 2001). Difieren por tanto de la muestra estadística estratificada, ya que los cruces realizados en el muestreo estructural se basan en la sustantividad relacional no en el número de categorías cruzadas (Montañés Serrano y Lay Lisboa, s.f.).

Para poder organizar estos cruces suelen emplearse los denominados casilleros tipológicos. Un casillero tipológico puede definirse como un dispositivo muestral de carácter instrumental, el cual favorece que el investigador haga operativa una selección de personas a entrevistar para garantizar mínimamente la heterogeneidad de la muestra a través de variables que se han considerado previamente como relevantes para nuestra investigación. Se empezaría con una primera aproximación a través de diversas fuentes de información, como encuestas o estudios previos, junto con la propia experiencia de los investigadores para aumentar el conocimiento sobre las posibles personas a entrevistar. Ello proporcionará la información suficiente para elaborar un primer casillero tipológico. A través de estos casilleros, entendidos como una representación de algunas de las condiciones de selección muestral, se intenta comparar los casos considerados más importantes. Aunque pudiera parecer excesivamente limitante por lo cerrados que son estos casilleros, lo cierto es que una vez garantizado el cumplimiento de esa condición queda suficiente libertad para seleccionar a las personas participantes (Valles, 2002).

Otro aspecto relevante que abordar es el número de casos a estudiar. Normalmente en las investigaciones cualitativas se suele decidir el momento de dejar de entrevistar a través de la denominada saturación teórica conocida a través de la Teoría fundamentada de Glaser y Strauss (Valles, 1999). El punto de saturación teórica se alcanza cuando la información que hemos obtenido resulta sobrada en relación con nuestra investigación. En este caso, seguir entrevistando no nos proporciona información relevante. Pero en estos casos lo que se persigue en la creación de una nueva teoría y esto no siempre encaja con lo que se busca en todas las investigaciones de tipo cualitativo. Así, en muchas investigaciones de este tipo se utiliza la tradición teórica desarrollada en su disciplina y por tanto se aplica la denominada saturación estructural. Como se mencionó con anterioridad serán importantes los términos de cualquier oposición lo que mantiene similitudes con la elección de unos pares opuestos a modo de tipos polares. Estos tipos reflejan distintos puntos de vista, por lo que se deben seleccionar las personas a entrevistar que aporten la suficiente diversidad para entender nuestro objeto de estudio (Valles, 2002).

La saturación de estas categorías se producirá entonces cuando los casos nuevos incorporados no aportan información relevante adicional y no por la cantidad de casos acumulados (Serna, 2019). A medida que se avanza en el análisis llega un punto en el que la redundancia es cada vez mayor en lo relativo a las estructuras discursivas, de manera que nuevas aportaciones no producen modificaciones significativas de la estructura estudiada (Castro Nogueira y Castro

Nogueira, 2001). Se puede afirmar por tanto que la representatividad de la muestra estructural radica en la saturación a la que se llega cuando se sacan a la luz todos los discursos relevantes relacionados con el objeto de la investigación. Las posiciones discursivas agrupan contenidos discursivos formando parte de una estructura relacional que es mucho más que una muestra de opiniones (Montañés Serrano y Lay Lisboa, s.f.).

3.4.2 Las entrevistas a las camareras de piso: características y selección de participantes.

Las entrevistas a las camareras de piso se enfocaron en la generación de un discurso sobre sus experiencias y creencias personales, de manera profunda. A través de la descripción de sus vivencias cotidianas en el trabajo, de las representaciones que tienen del mismo, de los cambios que ha sufrido, se obtendrá mayor comprensión sobre la calidad del empleo, así como este influye en su vida personal y social. Para el estudio de la precariedad laboral en el departamento de pisos se planteó realizar entrevistas a personas que trabajan en el mismo, o que lo hayan hecho anteriormente, y que ésta se desarrolle en algún punto del territorio español.

Para el diseño del guion de las entrevistas, y al igual que ocurría en el caso de las personas expertas, se han tenido en cuenta las llamadas dimensiones objetivas correspondientes a la precariedad laboral y, también, la precariedad social. Dado que las camareras de piso son los sujetos protagonistas de nuestra investigación, y por tanto centran el grueso de esta, requieren de la construcción de un casillero tipológico que nos facilite una primera aproximación al número de personas convenientes a entrevistar y que garanticen la suficiente heterogeneidad para conseguir una representatividad estructural atendiendo a los objetivos planteados por esta investigación. Para su elaboración se han tenido en cuenta las aportaciones de investigaciones previas y que han sido detalladas en la parte dedicada al marco teórico de la investigación. Resulta preciso apuntar que la selección de variables responde a los objetivos planteados en esta investigación y no agotan las posibilidades de estudio del fenómeno.

El casillero tipológico de las camareras de piso se construyó en base a las siguientes variables, las cuales están centradas básicamente en el tipo de contrato que poseen:

- *Tipo de contrato según la vinculación con el centro de trabajo.* El que una camarera posea un contrato directo con el hotel, u otro tipo de servicio de alojamiento, determinada en gran medida su posición dentro de la estructura organizativa, sus

derechos laborales, su salario, etcétera. En definitiva, el hecho de que estén contratadas directamente o no, tiene implicación en sus condiciones laborales. Partiendo de esta premisa, se dividió esta variable en tres categorías: “contratos directos”, “contratos a través de ETT” y “contratos a través de empresa multiservicio”. Las empresas de trabajo temporal y las empresas multiservicios, tienen en común la provisión de fuerza laboral la cual no está contratada directamente por el servicio de alojamiento, pero cuentan con diferencias importantes derivadas de su diferente regulación. A través de esta clasificación, se pueden apreciar las diferentes condiciones de la inaplicación de los convenios colectivos especialmente en las empresas multiservicio, ya que éstas no están obligadas a cumplirlos, y pueden optar por convenios de otros sectores o por uno propio. Esto tiene un claro ejemplo en el salario percibido, ya que una trabajadora contratada por una ETT debe percibir el mismo salario que sus compañeras contratadas directamente por el hotel, pero una trabajadora de una empresa multiservicio no tiene por qué.

- *Tipo de contrato según la duración de la relación laboral.* En este caso se plantearon tres dimensiones básicas: “contratos de duración indefinida”, “contratos fijos discontinuos” y “contratos temporales”. El caso concreto de los contratos temporales incluiría, según lo especificado en la Encuesta de Población Activa, los eventuales por circunstancias de la producción, aquellos contratos de aprendizaje, formación práctica, los estacionales o de temporada, los de periodo de prueba, por cubrir a otro trabajador, los contratos por obra y servicio determinado y los verbales (INE, 2019c). Dicha distinción radica en cómo esta mayor o menor estabilidad laboral influye en la precariedad laboral y social. Por ejemplo, el grado de incertidumbre sobre la continuidad en el puesto de trabajo y sus consecuencias, el acceso a prestaciones por desempleo o cómo la duración de estos contratos afecta a la calidad de vida de estas trabajadoras y trabajadores.
- *Tipo de contrato según el tipo de la jornada laboral.* Al igual que ocurría con la variable anterior se tuvo claro que las dimensiones a estudiar serían “los contratos a tiempo completo” y los contratos a tiempo parcial”. Además de las diferencias obvias en cuanto a la remuneración obtenida con una u otra jornada, también difieren en el acceso a ciertos derechos a corto y largo plazo. Así, las prestaciones por desempleo o las futuras

pensiones de las personas que trabajan a tiempo parcial. Tanto unas como otras, dependen tanto de la duración de los contratos como de la jornada de su jornada, ello puede suponer una merma para esta fuerza laboral. Además, se quiere comprobar si las personas contratadas a tiempo parcial realmente trabajan esas horas o, por el contrario, resulta frecuente que su jornada se extienda más allá de lo pactado.

La combinación de las variables dio lugar al siguiente casillero tipológico, el cual, nos proporciona una primera aproximación a los perfiles estructurales, y, por tanto, al número y características de las entrevistas a realizar. Queda recogido en la Tabla 3:

Tabla 3. Casillero tipológico de las camareras de piso.

Relación con el centro de trabajo	Duración de la relación laboral	Tipo de jornada	
		Tiempo completo	Tiempo parcial
Contrato directo	Indefinido	1	2
	Fijo discontinuo	3	4
	Temporal	5	6
Contrato a través de ETT	Indefinido	7	8
	Fijo discontinuo	9	10
	Temporal	11	12
Contrato a través de empresa multiservicios	Indefinido	13	14
	Fijo discontinuo	15	16
	Temporal	17	18

Fuente: elaboración propia.

Dado que se deben combinar un pequeño número de rasgos, tal y como se precisó anteriormente en este mismo capítulo metodológico, se han seleccionado un número limitado de variables que se corresponden con rasgos fundamentales del fenómeno de la precariedad laboral. Para escoger las variables relacionadas con el tipo de contrato, vínculo, su duración y jornada, se ha tenido en cuenta su relevancia, tal y como lo describen las investigaciones precedentes. Que el contrato sea directo o externo al centro de trabajo a través de una ETT o empresa multiservicios cuenta con unas características que van a influir en muchos casos en la dimensión temporal (duración y jornada), en la organizacional (poder de decisión respecto al trabajo, trato y relación

con los y las compañeras y superiores jerárquicos, disponer del material necesario, etcétera), la económica (salario, posibilidad de cubrir las necesidades básicas, incentivos, etcétera) y social (derechos laborales como la protección de la salud, prevención de riesgos laborales, futuras prestaciones, entre otros). A su vez, la duración y el tipo de jornada condicionan también ciertos aspectos del resto de dimensiones de la precariedad laboral, como la económica, por ejemplo. La ubicación exacta en el casillero tipológico de cada entrevista se ha realizado teniendo en cuenta el puesto actual, o en el que más tiempo desempeñó su trabajo u otra característica relevante, en el caso de que la persona cuente con experiencia en varios establecimientos o no se encontrase desempeñando este trabajo en el momento de la realización de la entrevista.

Por tanto, aunque el resto de las variables de la precariedad laboral no se incorporaron de manera específica para el cruce de variables sí que quedaron recogidas, junto con los aspectos referentes a la precariedad social relativos a las valoraciones personales que realiza la fuerza laboral de los departamentos de piso respecto a la influencia del trabajo en su vida, en el desarrollo de las entrevistas.

Con el objetivo de garantizar un nivel adecuado de heterogeneidad en los discursos, que fue descrito como uno de los requisitos para conseguir la muestra estructural, se emplearon las siguientes variables complementarias. La primera de ellas es la variable sexo. En este caso la decisión de que cobre importancia, pero no determine las casillas resultantes, es muy clara, la casi completa feminización del departamento de pisos. Como se verá de manera más profunda en la parte quinta del texto, correspondiente a las entrevistas, sigue siendo poco común que haya camareros de piso e incluso hay camareras que nunca han trabajado con alguno. El crear unas casillas para cada una de las variables dificultaría enormemente el localizar a individuos que cumplieran esas características a la par que aumentarían de forma artificial el número de personas a entrevistar, lo que no tendría concordancia con el peso real que tienen en esta profesión. Ello no quiere decir que su opinión no sea importante y que no puedan aportarnos un punto de vista diferente de lo que supone trabajar en una profesión tan feminizada. Por ello, se fijó el objetivo de entrevistar al menos a un camarero de piso. Dicho discurso se completaría con la visión de las camareras sobre las razones por las que el departamento continúa estando tan feminizado y sus experiencias, en el caso de que las tengan, trabajando con camareros de piso.

En lo referente a la duración de los contratos temporales, se buscó a camareras en diversas situaciones dentro de esta categoría. Los contratos de formación o aprendizaje y aquellos por obra y servicio, son ejemplos de ello. También se entendió que resultaría interesante contar con experiencias de personas que trabajan en zonas diversas del país, como la norte, el sur, centro e islas. Por otro lado, la edad de estas trabajadoras y su grado de experiencia en el puesto que pueden resultar unas variables relevantes para conocer a ciertas características del trabajo o de su carrera laboral. El grueso de las camareras de piso se ubica en edades centrales y avanzadas, aunque con problemas para alcanzar la edad de jubilación. Por lo tanto, además de esta franja etaria se intentó que tuvieran representación también las trabajadoras jóvenes y aquellas próximas a la jubilación.

El origen de las personas también se ha tenido en cuenta, ya que como se pudo ver en el apartado del marco teórico las personas de origen extranjero cuentan con un importante peso en el sector, y de su discurso podrían extraerse experiencias diferentes en determinados aspectos. También se ha tenido el nivel formativo que poseen, desde estudios primarios a universitarios, así como la pertenencia o no a asociaciones profesionales y sindicatos. El hecho de contar con responsabilidades familiares o no, también se ha tenido en cuenta para seleccionar a las personas entrevistadas de cara a evaluar la influencia de las condiciones laborales en su nivel de vida. Por último, en el ámbito salarial, además de contar con la experiencia de camareras con salario fijo se quiso garantizar que tuviese representación aquellas trabajadoras con un salario variable, por las distintas implicaciones que ello puede tener en su calidad de vida.

Una vez que se han detallado las variables más significativas, se procede a exponer el casillero tipológico resultante. En él, aparecen coloreadas las casillas para las que finalmente se consiguió entrevistar (Tabla 4).

Tabla 4. Ubicación en el casillero tipológico de las entrevistas realizadas.

Relación con el centro de trabajo	Duración de la relación laboral	Tipo de jornada	
		Tiempo completo	Tiempo parcial
Contrato directo	Indefinido	1	2
	Fijo discontinuo	3	4
	Temporal	5	6
Contrato a través de ETT	Indefinido	7	8
	Fijo discontinuo	9	10
	Temporal	11	12
Contrato a través de empresa multiservicios	Indefinido	13	14
	Fijo discontinuo	15	16
	Temporal	17	18

Fuente: elaboración propia.

Se realizaron veintisiete entrevistas a camareras de piso, las cuales se corresponden con catorce de las dieciocho casillas planteadas inicialmente. Por tanto, alguno de los casilleros contiene varias entrevistas debido a la necesidad de aumentar la heterogeneidad, antes mencionada, y cubrir todas las variables precisadas. En este caso han sido las casillas uno, cinco y catorce las que recogen varias entrevistas cada una de ellas. De igual modo, no se han conseguido intervenciones para las casillas que van de la siete a la diez. Conviene precisar que, las casillas más complicadas de conseguir han sido las de las trabajadoras de ETT, especialmente aquellas que tuvieran un contrato no temporal. Finalmente, se pudieron incorporar un par de entrevistas correspondientes a contratos temporales, con jornada completa y parcial. Esto puede deberse, entre otras razones, a que lo más frecuente en las mismas, tal y como indica su denominación, sea contratar de manera temporal para determinados puestos de trabajo. No obstante, estas empresas pueden hacer contratos indefinidos en la medida en que estos trabajadores y trabajadoras desempeñen su puesto en actividades para las que presta servicio de manera habitual dicha empresa. Sin entrar en la idoneidad, o ajuste a la normativa vigente, de determinados aspectos relativos a la duración de estos contratos, los cuales se escapan del ámbito de esta tesis doctoral, lo cierto es que es más habitual que los contratos sean temporales y, por tanto, más fáciles de localizar.

Con menores complicaciones se presentó la localización de las personas que se encontraban contratadas a través de una empresa multiservicio, finalmente fueron siete las entrevistas realizadas. En este sentido podría influir lo manifestado por parte de algunas de las personas entrevistadas, tanto a personas expertas como al personal del departamento de pisos, respecto a que las empresas de trabajo temporal debido a su regulación ya no resultan tan atractivas, ni garantizan tantos beneficios, al empresariado. De manera que la regulación de las empresas multiservicios, a raíz de la Reforma Laboral del año 2012, las situaría en una posición ventajosa a este respecto en cuanto a aplicación de los convenios colectivos correspondientes. Los establecimientos de alojamiento subcontratarían un servicio junto con su gestión y el material necesario por un coste determinado, la empresa multiservicio no se vería obligada a aplicar los establecidos en el convenio y puede pagar una menor cantidad a las trabajadoras. Las cuales dependen ahora de una empresa externa y no de donde ejercen su labor. Los hoteles ahorran en costes y la empresa externa obtiene beneficios mientras la trabajadora pierde derechos. Frente a esto muchos hoteles optan por subcontratar a través de estas últimas, lo que ha hecho que muchas empresas de trabajo temporal se transformen en empresas multiservicios, o incorporen alguna a su firma o empresa. El resto de las personas entrevistadas, dieciocho, contaba con un contrato directo con su centro de trabajo.

En cuanto a la duración de los contratos, once de las personas entrevistadas contaban con contratos de duración indefinida, cuatro eran fijas discontinuas y doce en presentaban alguna modalidad de contrato temporal. En estos últimos, los contratos temporales, se hace hincapié en aquellos de “formación y aprendizaje”, por un lado, y los de “por obra y servicio”, por otro. Diecinueve personas cuentan con jornada completa, o contaban, y ocho desempeñan su función a tiempo parcial.

Finalmente se entrevistó a un trabajador que ejerce como camarero de piso. Esta elección no es trivial, como ya se comentó anteriormente, ya que responde a la casi total feminización de dicha ocupación. Aunque existe cierta divergencia al respecto por zonas geográficas, en Canarias es más común que en la Península tal y como se pudo confirmar en las entrevistas, lo cierto es que la mayoría de las camareras entrevistadas nunca ha trabajado con un compañero o lo ha hecho por un período muy corto de tiempo. Ello dificultó la labor de búsqueda de algún camarero de piso dispuesto a ser entrevistado, aunque finalmente se logró cumplir el objetivo marcado inicialmente.

Respecto al resto de variables, de manera muy breve, cabe destacar que se logró introducir la heterogeneidad indicada previamente. En el nivel formativo se consiguieron entrevistas para todos los niveles educativos, desde los estudios primarios hasta los universitarios. Por edad, aunque las edades que van entre los cuarenta y los sesenta años acaparan la mayor parte de las entrevistas, también se contó con la experiencia de personas mayores y menores de treinta años y una que supera los sesenta. Este aspecto también sirvió de ayuda a lograr incorporar el discurso de trabajadoras con mayor y menor nivel de experiencia en esta ocupación. Esta diversidad también se logró en el país de origen, contando con cinco testimonios de personas nacidas en países extranjeros y, también, en la zona geográfica donde trabajan. En este último aspecto, se logró entrevistar a personas de los cinco territorios delimitados previamente, contando con mayor peso la zona mediterránea y la Islas. También existe diversidad en cuanto a poseer responsabilidades familiares o carecer de ellas y en cuanto al salario obtenido. Dos de los discursos expuestos corresponden a camareras que presentaban una remuneración variable por día de trabajo o por habitación realizada, el resto contaba con un salario mensual fijo. Por último, se entrevistó tanto a personas con vinculación con asociaciones de camareras como de sindicatos, y también, a personal que carece de la misma.

Para llevar a cabo las entrevistas, se inició el contacto a través de asociaciones de camareras de piso y de sindicatos, ya que no se contaba con ningún tipo de relación previa. Para ello, se procedió a contactar, normalmente a través de carta remitida por correo electrónico o en su defecto por llamada telefónica. En ésta, además de una breve presentación se les informaba de los fines de la investigación y se les pedía su colaboración indicándoles los perfiles requeridos. No obstante, y a pesar de este primer medio de contacto, se verificó que en la selección final hubiera personas que no pertenecían a ningún tipo de asociación o sindicato.

El trabajo de campo, tanto para estas entrevistas como las realizadas a personas expertas, se inició en mayo de 2018 y finalizó en junio de 2019. Las entrevistas semiestructuradas fueron telefónicas, tal y como se especifica en el apartado correspondiente donde se explican los motivos de esta, y el audio fue grabado para facilitar la transcripción de estas tras el consentimiento de la persona entrevistada. La duración total de la grabación a las camareras de piso fue de aproximadamente treinta horas. La duración media es de sesenta y seis minutos, yendo desde los treinta y tres minutos la más corta y superando los cien la más larga. Estas entrevistas fueron complementadas con las realizadas a personas expertas en la materia,

seleccionadas por su vinculación profesional como se mencionó con anterioridad, cuya duración total fue de cinco horas. Tanto las grabaciones, como las transcripciones, fueron almacenadas en una memoria externa (USB) para su consulta posterior.

Con las entrevistas se trataba principalmente de obtener información sobre la precariedad laboral y sus efectos en la vida familiar y social de estas trabajadoras y trabajadores, la ficha y el guion empleados, en el caso de las camareras de piso, aparecen en los anexos I y II de este texto. Al tratarse de entrevistas semiestructuradas los temas a tratar eran comunes para todas ellas, pero dotándolas de la suficiente flexibilidad para modificar el orden según las necesidades del propio discurso de la persona. Las variables finalmente utilizadas para dichas entrevistas aparecen resumidas en la siguiente tabla (Tabla 5):

Tabla 5. Tabla resumen de las variables de información primaria.

Capítulos	Variables
Capítulo XI. La importancia del sector turístico actual: fortalezas y debilidades de la industria turística española.	<ul style="list-style-type: none"> -Contexto -Turismo y género -Fortalezas y debilidades turismo español
Capítulo XII. La dimensión temporal de la precariedad laboral en las camareras de piso.	<p style="text-align: center;">Contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> -Directo o Externo -Duración contrato -Tipo de jornada
Capítulo XIII. La dimensión organizacional de la precariedad laboral en las camareras de pisos.	<p style="text-align: center;">Movilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ascenso -Cambio de departamento u ocupación
	<p style="text-align: center;">Empleos múltiples</p> <ul style="list-style-type: none"> -Compatibilidad con empleos secundarios
	<p style="text-align: center;">Condiciones de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> -Horarios y turnos -Carga e intensidad -Distribución del trabajo -Concentración, interrupciones y órdenes incompatibles

	<ul style="list-style-type: none"> -Trabajo repetitivo y posibilidad de aprender cosas nuevas -Poder de decisión -Falta de material -Formación en el puesto de trabajo -Trato recibido -Reconocimiento y satisfacción con el trabajo
<p style="text-align: center;">Capítulo XIV. La dimensión económica de la precariedad laboral en las camareras de piso.</p>	<p style="text-align: center;">Ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diferencias salariales -Ingresos contratos fijos discontinuos -Salario externalizado -Ingresos por empleos múltiples -Necesidades básicas -Gastos imprevistos -Valoración salario -Propinas e incentivos
<p style="text-align: center;">Capítulo XV. La dimensión social de la precariedad laboral en las camareras de piso.</p>	<p style="text-align: center;">Derechos laborales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Afilación sindical -Asociacionismo -Clasificación profesional -Segregación por género -Fragmentación fuerza laboral -Inaplicación convenios colectivos -Enfermedades profesionales -Riesgos laborales -Violencia en el trabajo -Conciliación de la vida laboral, familiar y personal -Descansos -Incumplimiento horarios <p style="text-align: center;">Prestaciones sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> -Derecho a prestaciones

Fuente: elaboración propia.

**CUARTA PARTE. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS
SECUNDARIOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

En esta cuarta parte, que se compone de tres capítulos, se analizan los datos obtenidos a través de la información secundaria de diversas fuentes estadísticas relacionadas tanto con el sector turístico en general, como en la actividad hostelera de forma específica.

En el capítulo ocho, se realiza un estudio sobre los datos de negocio del turismo español tanto en términos de número de visitantes como de ingresos obtenidos, ello nos permite conocer la posición de la industria turística española, tanto a nivel europeo como mundial. Para ello, se analizan los datos a nivel internacional para ir descendiendo a nivel de la Europa Mediterránea y el conjunto europeo, para finalizar evaluando los datos españoles sobre aportación del turismo español al Producto Interior Bruto o la evolución de la duración media de la estancia en nuestros hoteles.

La investigación de los datos del mercado laboral turístico español y hostelero se corresponde con el capítulo nueve. En él se refleja la evolución del número de personas afiliadas a la seguridad social, desempleadas, ocupadas y asalariadas en estas actividades.

Por último, se cierra esta parte con el análisis de la precariedad laboral en la rama de actividad de la hostelería española, que es la que mayor número de personas concentra de todas las que integran el sector turístico y donde se ubican las protagonistas de este estudio: las camareras de piso. Se lleva a cabo un estudio de las cuatro dimensiones que componen la precariedad laboral a través de unas variables seleccionadas a tal efecto. En el caso de la dimensión temporal nos centraremos en la duración de los contratos y en el tipo de jornada. En la dimensión organizacional se analizarán el ritmo de trabajo y la intensidad, así como el tener una profesión que obligue al trato directo con clientes. La evolución de las ganancias anuales y su comparación con otras ramas de actividad serán las variables escogidas para evaluar la precariedad económica en la hostelería. Y, por último, en la dimensión social el foco de atención se centra en la incidencia de las enfermedades profesionales y en los beneficiarios y beneficiarias de prestaciones y su tipo en esta rama de actividad. Todo ello se ha realizado desde una perspectiva de género para intentar averiguar si existe desigualdad en alguno de estos aspectos.

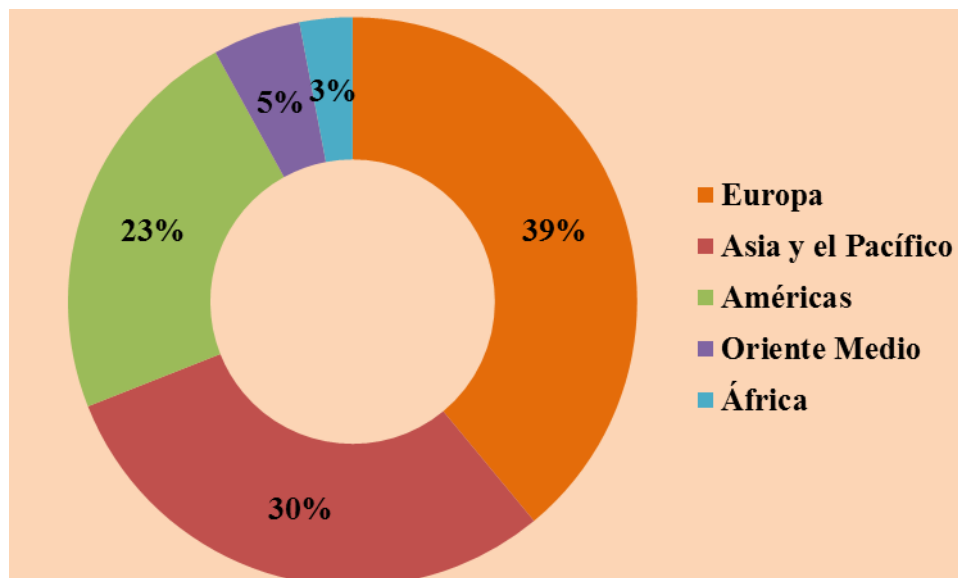
A continuación, aparece desarrollado el primer capítulo de esta parte cuarta, aquel que detalla la posición del sector turístico español en el contexto europeo y mundial.

CAPÍTULO VIII. LA POSICIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL EN EL CONTEXTO EUROPEO Y MUNDIAL.

El sector turístico a nivel internacional supone uno de los pilares básicos de la economía mundial. En el año 2018 la llegada de turistas internacionales se incrementó un cinco por ciento respecto al año anterior, superando la cifra total de los mil cuatrocientos millones. Este hecho hizo que se adelantasen dos años las proyecciones que, sobre este aspecto, había realizado la Organización Mundial del Turismo. Entre las razones para este aumento podemos encontrar que los costes de viaje fueran asequibles, la simplificación del sistema de visados o los avances de la tecnología entre otros. Estos datos se ven acompañados por unos resultados económicos muy positivos, los cuales han crecido un cuatro por ciento respecto al año 2017 (Organización Mundial del Turismo, 2019a).

Europa recibió, en 2018, más de la mitad de las llegadas de turistas internacionales, seguida de la región de Asia y el Pacífico que concentró uno de cada cuatro turistas. Esto se traduce en que ambas regiones fueron también las que mayores ingresos obtuvieron en ese mismo aspecto, tal y como aparece en el siguiente gráfico (Gráfico 1).

Gráfico 1. Ingresos por turismo internacional por regiones en 2018 (cuota).

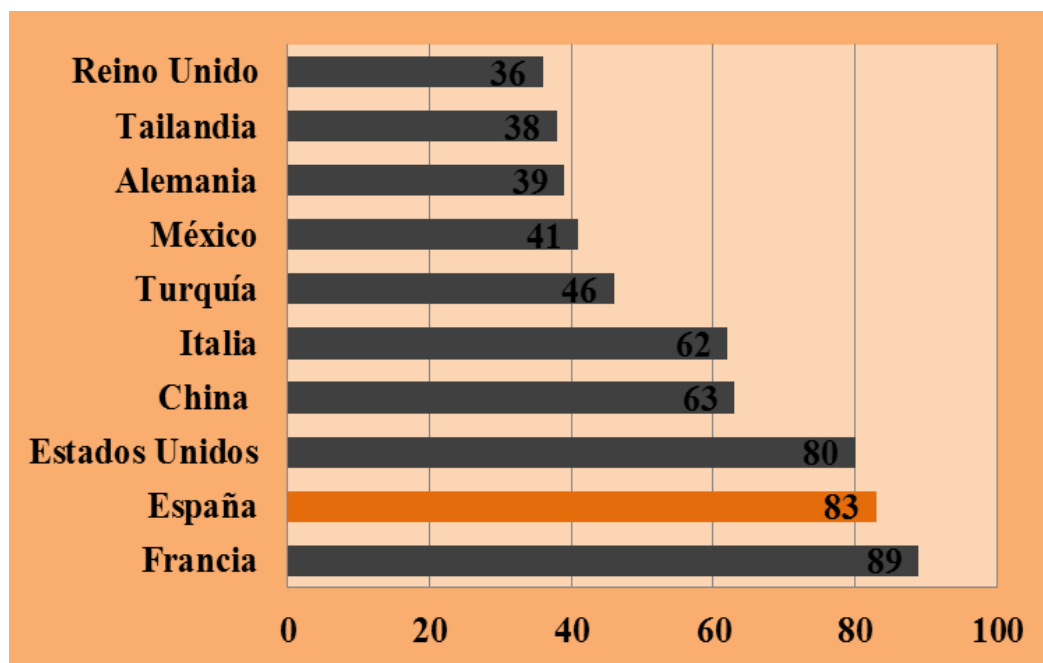


Fuente: Organización Mundial del Turismo. Panorama del Turismo Internacional.

Prácticamente el cuarenta por ciento de los ingresos por turismo internacional pertenecieron a Europa, seguida de la zona de Asia y el Pacífico con un treinta por ciento de los mismos. Estas dos regiones fueron también las dos que más incrementaron estos ingresos respecto al año anterior, en el caso de Europa se cerró con un cinco por ciento más. La zona de la Europa Meridional, o Mediterránea, es la que concentra los mejores resultados tanto en ingresos como en turistas internacionales (Organización Mundial del Turismo, 2019a).

En el caso concreto de la industria turística de nuestro país ocupa un lugar destacado, a nivel mundial, tanto por número de turistas internacionales como por los ingresos derivados de esta actividad. En el caso de la llegada de turistas, sólo Francia ha sido capaz de superar a España en el año 2018 (Gráfico 2).

Gráfico 2. Destinos principales por la llegada de turistas internacionales (en millones) en 2018.



Fuente: Organización Mundial del Turismo. Panorama del Turismo Internacional.

España ha experimentado en los dos últimos años estudiados, 2017 y 2018, un crecimiento del número de turistas internacionales. Aunque mientras en 2017 fue de casi el nueve por ciento, un año después, cerró con un uno por ciento. Aunque el incremento de nuestro país, en número de turistas internacionales en 2018, fue mucho menor que el registrado por países de su entorno

cercano como Turquía e Italia, lo cierto es que eso no ha evitado que ocupe una posición muy elevada en el ranking de destinos otro año más (Organización Mundial del Turismo, 2019a).

Tabla 6. Llegadas de turistas internacionales (en miles, variación y cuota) en 2018.

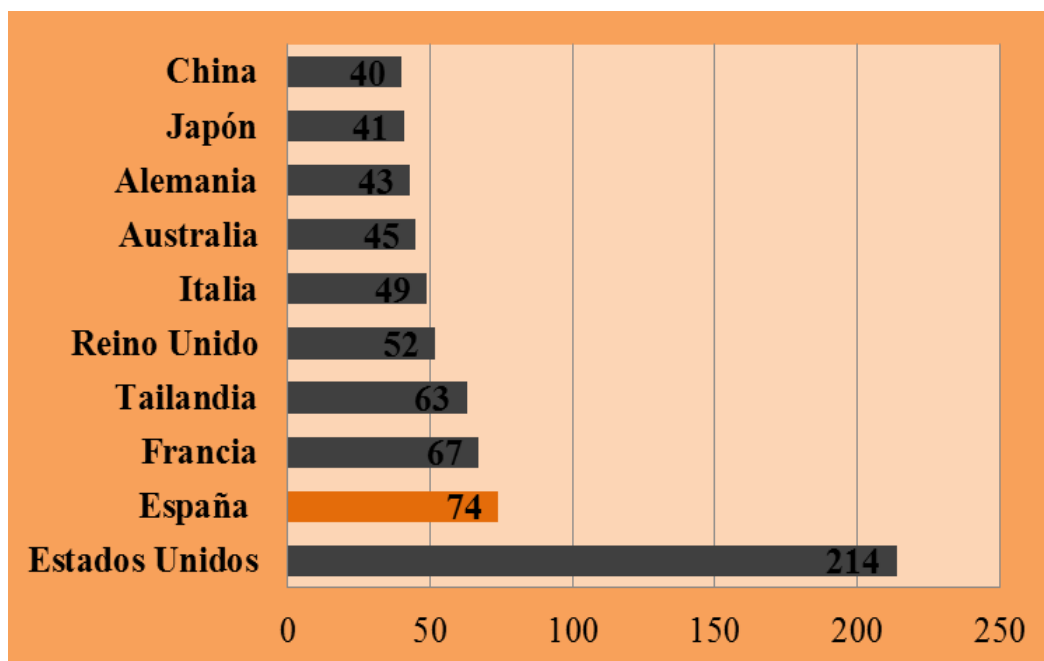
	Llegadas de turistas internacionales (miles)			Variación %		Cuota %
	2010	2017	2018*	17/16	18*/17	2018*
España	52677	81869	82773	8,7	1,1	11,7
Europa Meridional	176881	267486	289352	12,9	8,2	40,8
Europa	486368	673265	709990	8,6	5,5	100

*Los datos de 2018 son provisionales.

Fuente: Organización Mundial del Turismo. Panorama del Turismo Internacional.

Todo ello supuso una cuota de casi el doce por ciento de la totalidad de turistas internacionales llegados a Europa en 2018, por delante de otros países de la zona Mediterránea como Italia y Turquía que, como se había comentado, crecieron más en ese año. Esto se tradujo en unos ingresos por turismo elevados, haciendo que España ocupase el segundo lugar en el ranking por ingresos del turismo internacional tras Estados Unidos, tal y como muestra el Gráfico 3 (Organización Mundial del Turismo, 2019a).

Gráfico 3. Destinos principales por ingresos del turismo internacional (miles de millones) en 2018.



Fuente: Organización Mundial del Turismo. Panorama del Turismo Internacional.

España experimenta un incremento de ingresos inferior a otros países de su entorno, como Francia e Italia, pero superior al experimentado en el caso de la recepción de turistas (Tabla 7).

Tabla 7. Ingresos por turistas internacionales (en millones de dólares y cuota).

	Ingresos por turistas internacionales (USD)			Cuota %
	2010	2017	2018*	2018*
España	54641	68114	73765	12,9
Europa Meridional	161514	199291	220443	38,6
Europa	422801	519464	570463	100

*Los datos de 2018 son provisionales.

Fuente: Organización Mundial del Turismo. Panorama del Turismo Internacional.

España ha experimentado un incremento importante de los ingresos obtenidos por turistas internacionales en estos años que ha supuesto que registre una cuota de prácticamente el trece por ciento de estos ingresos en Europa. Este dato supera ampliamente a Italia (con un 8,6%) y Turquía (4,4%) sus grandes competidores en este ámbito en la zona Meridional (Organización Mundial del Turismo, 2019a). Se puede por tanto afirmar que, en pleno proceso de recuperación de algunos de sus competidores en la zona Mediterránea, como es Turquía, España crece más en términos de valor que en volumen de turistas (Organización Mundial del Turismo, 2019b).

Una vez se ha contextualizado la situación del negocio turístico español, en cuanto a visitantes e ingresos, se analiza con mayor profundidad otros datos que pueden resultar relevantes respecto a los resultados obtenidos por este sector. Se empieza con la evolución del número de viajeros en nuestro país. Este ha experimentado un incremento global del trece por ciento entre 2015 y 2018, cerrando así un período de crecimiento continuado (INE, 2019a).

Tabla 8. Evolución del número de viajeros, pernoctaciones y estancia media en los establecimientos hoteleros españoles.

	2015	2016	2017	2018	Var. 15-18
Viajeros	93216968	99840032	103804066	105311464	+13%
Pernoctaciones	308235728	331168945	340582713	339980928	+10%
Estancia media	3,31	3,32	3,28	3,23	-2%

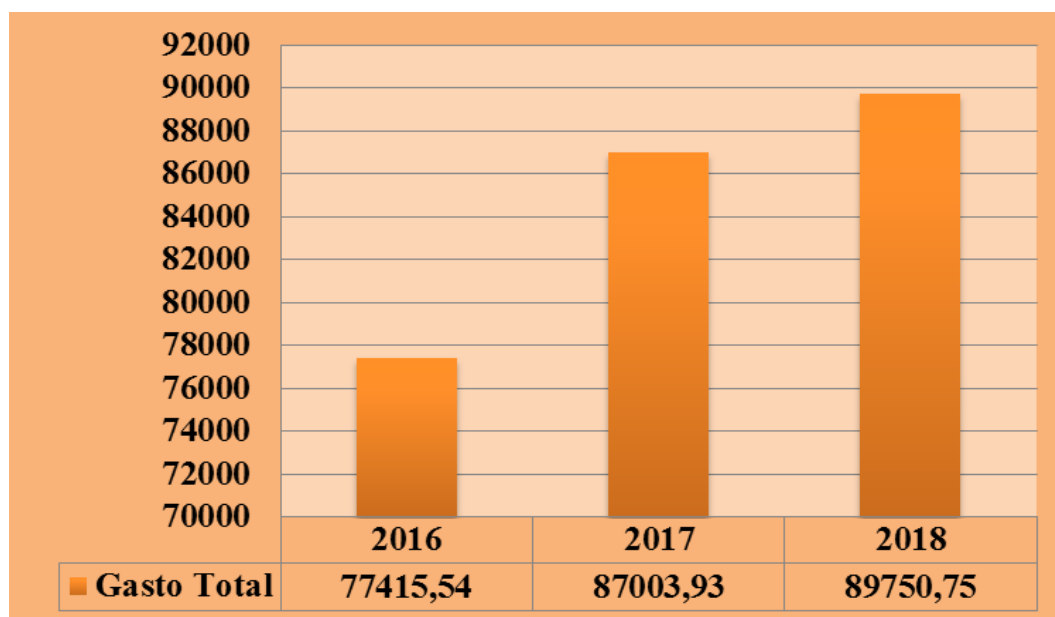
Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Ocupación Hotelera.

Elaboración Propia.

Por su parte, el número de pernoctaciones aumentó hasta el 2017, para sufrir un ligero descenso en el último año analizado. Ello no evitó que se produjera un crecimiento del diez por ciento de estas en ese período temporal. Por último, del análisis de la estancia media de viajeros entre 2015 y 2018, se concluye que la tendencia ha sido hacia su reducción. Así la estancia media en 2018 fue de 3,23 días, un dos por ciento inferior a la disfrutada en 2015 (INE, 2019a).

Entre 2016 y 2018 la evolución del gasto realizado por los y las turistas internacionales en nuestro país fue en aumento. Así para el 2018, el gasto total de estos turistas fue un dieciséis por ciento superior registrado dos años antes (INE, 2020).

Gráfico 4. Gasto de los turistas internacionales en España (en millones de euros).



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR).

Elaboración propia.

En ese mismo período los gastos de los paquetes turísticos aumentaron un once por ciento y los de aquellos no incluidos en esos paquetes, en un diecisiete por ciento (INE, 2020). Por otro lado, el Producto Interior Bruto Turístico para los años comprendidos entre 2015 y 2018, no cesó de incrementarse en términos absolutos y relativos. En el primer caso, en lo referente a millones de euros, experimentó un aumento del veinticinco por ciento (INE, 2019b).

Tabla 9. Aportación del Turismo al Producto Interior Bruto (PIB) de la economía española en términos absolutos y porcentaje en precios corrientes*.

	2015	2016	2017	2018	Var. 15-18
Millones de euros	118118,2	126603,5	141995,8	147945,7	+25%
Porcentaje sobre el PIB	11	11,4	12,2	12,3	

*Los datos de 2017 son una estimación de previsión y los de 2018 son una estimación avance.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Cuenta Satélite del Turismo en España.

Elaboración Propia.

Por otro lado, en términos relativos, el Producto Interior Bruto Turístico supuso, en 2018, algo más del doce por ciento del Producto Interior Bruto Español. Esta aportación no ha cesado de crecer en estos años y supone un incremento de algo más de un punto porcentual respecto a 2015.

CAPÍTULO IX. EL MERCADO LABORAL TURÍSTICO Y HOSTELERO EN ESPAÑA.

Tras haber comprobado en buen estado de salud del sector turístico español, era necesario analizar si las condiciones laborales de su fuerza laboral se ajustan a esta situación. Para ello, se lleva a cabo un estudio de sus principales características en los últimos once años.

1. El mercado laboral turístico español.

Para conocer la composición y la evolución del mercado laboral turístico se analizaron una serie de aspectos entre los que encontramos la evolución del número de trabajadores afiliados a la Seguridad Social, la incidencia del desempleo en este sector y el número de personas ocupadas en sus actividades. En los años estudiados la tendencia a la afiliación, para las actividades turísticas, ha sido creciente con las únicas excepciones de los años 2009 y 2012 que registraron una disminución del número de personas en alta laboral (Tabla 10).

Tabla 10. Evolución de los trabajadores y las trabajadoras en alta laboral, en actividades características del turismo, según alta en la Seguridad Social.

	2008	2013	2018	Var. 08-18
Total trabajadores	1959557	1936225	2389766	+22%
Asalariados	1457375	1475880	1907742	+27%
Autónomos	460030	460345	482024	+5%

Fuente: Turespaña basado en los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Elaboración propia.

Esta evolución hizo que se cerrara el período, en 2018, con un aumento del veintidós por ciento respecto a 2008. Estas afiliaciones se deben especialmente a personas asalariadas del sector, las cuales experimentaron un importante crecimiento esos años. Por su parte, los y las trabajadoras por cuenta propia, aunque también tuvieron una evolución positiva, ésta se manifestó de manera más estable tras el año 2013, posiblemente influida por las medidas legislativas implementadas un año antes por el gobierno de la nación (Turespaña, 2019).

En cuanto a la incidencia del desempleo, mostrada en la Tabla 11, cabe destacar la tendencia alcista del peso del porcentaje de personas desempleadas respecto a las activas en la industria turística, en el período temporal comprendido entre 2009 y 2013, rasgo compartido tanto con el sector servicios como con el resto de los sectores económicos.

Tabla 11. Evolución del porcentaje de parados sobre activos en la industria turística, el sector servicios y el resto de los sectores de la economía española.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Industria Turística	14	14,6	14,9	17,8	18,2	16	14,5	13,4	13	11,8
Sec. Servicios	9,6	9,6	10	11,5	11,5	10,1	9,2	8,7	8,2	7,5
Total Sectores	17	16	16	19	18	16	14	13	12	11

Fuente: Turespaña basado en los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Elaboración propia.

Esta evolución positiva en los últimos años del peso de las personas desempleadas no ha evitado que para 2018, el último año analizado, casi un doce por ciento de la población activa turística se encontrase en situación de desempleo. Este dato superó ampliamente el registrado por el sector servicios en general (superando el siete por ciento) y también el de la media de los cuatro sectores económicos en casi un punto porcentual, a pesar, de que en 2009 este dato era inferior para la industria turística.

Por otro lado, la evolución del número de personas ocupadas en la industria turística española ha experimentado un crecimiento del veintiuno por ciento entre 2009 y 2018. Sólo el año 2010 supuso un pequeño freno a esta tendencia. Conviene también destacar el importante peso que la fuerza laboral de nacionalidad extranjera dentro de las actividades turísticas, ya que en 2018 constituían el veinte por ciento de los ocupados del sector turístico. Esta cifra resultó ser más elevada que la registrada por el sector servicios y, también, por el total de las actividades nacionales, ambas con un once por ciento de la fuerza laboral. Volviendo al incremento del número de personas ocupadas en el sector, el buen momento de las actividades hosteleras, y el de las llamadas “otras actividades turísticas”, contribuyeron a esta situación (Turespaña, 2019).

Tabla 12. Evolución del número de personas ocupadas en la industria turística española y en sus actividades.

	2009	2013	2018	Var. 09-18
Total activi. turísticas	2158432	2083544	2604899	+21%
<i>Hostelería</i>	1423235	1332588	1707736	+20%
<i>Transporte de viajeros</i>	277367	257342	281328	+1%
<i>Otras activi. turísticas</i>	457830	493614	615835	+35%

Fuente: Turespaña basado en los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Elaboración propia.

La rama de hostelería es la que concentró el mayor número de personas ocupadas, asalariadas y autónomas de todas las actividades turísticas españolas. En 2018, último año analizado, supusieron más del sesenta y cinco por ciento de las personas ocupadas y asalariadas de la totalidad de las actividades turísticas, siendo el peso aún mayor en el caso entre las personas autónomas (donde alcanzan el sesenta y ocho por ciento). Dada la importancia de esta rama turística, en cuanto a concentración de su fuerza laboral, será la que centre a partir de este momento el análisis de la situación de sus trabajadores y trabajadoras (Turespaña, 2019).

2. Personas ocupadas y asalariadas en la industria hostelera española.

Para poder analizar las dimensiones que componen la precariedad laboral, se emplean los datos correspondientes a las personas ocupadas y asalariadas en estas actividades. El primer paso ha sido el comprobar la evolución de ambas variables, en la rama de la hostelería, en relación con el total de actividades de la economía española. Así, en el año 2018, un ocho por ciento de las personas asalariadas y un nueve por ciento de las personas ocupadas, en España, pertenecían al ámbito laboral de la hostelería (Tabla 13).

Tabla 13. Evolución del número de personas asalariadas y ocupadas (en miles) en la hostelería y en el total de actividades de la economía española.

		2008	2013	2018	Var. 08-18
Asalariadas	Hostelería	1101,88	1022,53	1374,15	+25%
	Total ramas	16861,26	14069,13	16234,18	-4%
Ocupadas	Hostelería	1457,80	1332,60	1707,70	+17%
	Total ramas	20469,70	17139	19327,70	+6%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

Del análisis de las personas asalariadas y ocupadas se desprende que tanto en un como en otro la evolución ha sido más positiva en el caso concreto de la industria hostelera que para el total de ramas de la economía española. Así, las personas ocupadas en la hostelería se incrementaron un diecisiete por ciento, entre 2008 y 2018, mientras que para la totalidad de ramas un seis por ciento. En el caso de las personas asalariadas la diferencia es aún mayor. Este peso sobre el total de actividades aumentó un punto porcentual, de un siete a un ocho por ciento, desde 2008 y el número de personas asalariadas, en esta actividad, no cesó de incrementarse desde 2014. El período analizado, los años comprendidos entre 2008 y 2018, se cerró con un aumento del veinticinco por ciento en el número de personas asalariadas en esta rama frente a una reducción del número de asalariados totales de un cuatro por ciento en España (INE, 2019c).

El análisis de la composición de la fuerza laboral hostelera, por sexo, mostró como las mujeres eran mayoría entre los ocupados y los asalariados de dicha actividad, durante todos los años estudiados. En el caso de las personas asalariadas en la hostelería este peso de las mujeres es mayor, lo que nos muestra la incidencia del trabajo por cuenta ajena entre las trabajadoras de esta rama de actividad (Tabla 14).

Tabla 14. Evolución del número de personas asalariadas y ocupadas (en miles) en la rama hostelera por sexo (valores absolutos y porcentajes).

		2008	2013	2018	Var. 08-18
Asalariadas	Total	1101,88	1022,53	1374,15	+25%
	Mujeres	657,88 60%	565,55 55%	762,70 56%	+16%
	Hombres	444 40%	456,98 45%	611,48 44%	+38%
Ocupadas	Total	1457,80	1332,60	1707,70	+17%
	Mujeres	814,90 56%	700 53%	906,60 53%	+11%
	Hombres	642,90 44%	632,60 47%	801,20 47%	+25%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

A pesar de ello, se observó que los hombres han experimentado un mayor incremento en el número de asalariados y ocupados que las mujeres de su misma actividad. Esta diferencia fue más acusada en el caso de los asalariados, a pesar de aumentar para ambos sexos, pues han crecido un treinta y ocho por ciento frente a un dieciséis de ellas. Dentro de las actividades que componen la hostelería, que cabe recordar que se componían de los servicios de comidas y bebidas y los servicios de alojamiento, serían aquellos relacionados con las comidas y bebidas los que concentran la mayor parte de la fuerza laboral con independencia del sexo. No obstante, la concentración en esta actividad fue ligeramente superior para los hombres, teniendo las trabajadoras una mayor presencia en ambas actividades. La evolución en estos años ha sido muy positiva para ambas, con la peculiaridad de que los mayores incrementos dentro de los asalariados, de la hostelería, ha sido en las actividades vinculadas con los servicios de comidas y bebidas y para las asalariadas en los servicios de alojamiento (INE, 2019c).

CAPÍTULO X: LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS ACTIVIDADES HOSTELERAS ESPAÑOLAS.

Como se ha mencionado anteriormente, las actividades de hostelería en España suponen un gran nicho de empleo para la fuerza laboral de nuestro país, concentrando la mayor parte de los empleos turísticos nacionales. En esta rama de actividad se encuentran además ubicadas las actividades vinculadas con los servicios de alojamiento, que es donde centran su actividad las camareras de piso. Por ambos motivos, el presente capítulo analiza las dimensiones de la precariedad laboral en la hostelería española.

1. La dimensión temporal de la precariedad laboral en la hostelería española: el empleo temporal y a tiempo parcial.

El punto de partida del estudio de la precariedad laboral se inició con el análisis del empleo temporal dentro de las actividades que prestan servicios de alojamiento y de comidas y bebidas en España. El año 2013 marca el inicio del aumento continuado del número de personas asalariadas en la hostelería con un empleo temporal, mientras que para la totalidad de ramas de actividad comenzó un año después. No obstante, en este último caso, este incremento no evitó que la cifra de personas empleadas por cuenta ajena con contrato temporal en España fuera menor en 2018 que al inicio del período estudiado (INE, 2019c), tal y como aparece en la Tabla 15.

Tabla 15. Evolución de la temporalidad (en miles de personas asalariadas temporales) en la hostelería y para el total de ramas de actividad.

	2008	2013	2018	Var. 08-18
Hostelería	415,73	387,28	526,35	+27%
Total ramas	4.906,48	3.255,50	4.351,93	-11%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

Este hecho se tradujo en un descenso del once por ciento en el total de asalariados temporales de nuestro país. Sin embargo, en la hostelería, la temporalidad ganó peso como puede apreciarse en la Tabla 16, ya que aumentó un veintisiete por ciento en ese mismo espacio temporal. Aumento que resulta significativo ya que es aún mayor del experimentado por el número total de personas asalariadas en esta rama turística (INE, 2019c).

Tabla 16. Peso de la temporalidad (número de personas y porcentaje) en la rama hostelera.

	2008	2013	2018	Var. 08-18
Temporales	415,73	387,28	526,35	+27%
Total hostelería	1.101,88	1.022,53	1.374,15	+25%
% Temporales	38%	38%	38%	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

En cuanto a la incidencia, entre los asalariados de la hostelería, de los contratos temporales esta sufrió un descenso en los primeros años tras el inicio de la crisis económica. Posteriormente, volvió a aumentar en 2013; registrando el mismo nivel que en 2008 con un treinta y ocho por ciento del total de asalariados de la actividad hostelera. Entre 2014 y 2018 osciló entre el treinta y ocho y el treinta y nueve por ciento de las personas empleadas por cuenta ajena en esta rama de actividad. Aunque el número de personas asalariadas con contrato indefinido en la hostelería también aumentó en este período, lo hizo a una intensidad menor a la de los asalariados totales y aquellos que cuentan con contrato temporal (INE, 2019c).

La incidencia de los contratos temporales también difiere por sexo dentro de esta rama de actividad. Ese incremento superior de los asalariados frente a las asalariadas en el sector, que se ha mencionado anteriormente, también se ve reflejado en el número de asalariados temporales. Así en el período analizado, el aumento en el número de asalariados con contrato temporal ha sido de un sesenta y tres por ciento frente a un ocho por ciento en las asalariadas (Tabla 7).

Tabla 17. Evolución del número de personas asalariadas temporales (en miles) en la hostelería.

		2008	2013	2018	Var. 08-18
Asalariadas Hostelería	Asalariadas	657,88	565,55	762,7	+16%
	Asalariadas temporales	275,4 42%	209,05 37%	297,68 39%	+8%
	Asalariados	444	456,98	611,48	+38%
Asalariados Hostelería	Asalariados	140,35	178,25	228,73	+63%
	temporales	32%	39%	37%	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

Esto no evitó que las mujeres asalariadas con contrato temporal, en la rama hostelera, fueran más numerosas en términos absolutos que sus compañeros y que el peso de la temporalidad sea mayor entre las asalariadas con excepción de los años 2013 y 2014. En relación con este último punto, el peso de las asalariadas temporales sobre el total de asalariadas de la hostelería, en el último año analizado alcanzó el treinta y nueve por ciento, mientras que para los asalariados fue del treinta y siete por ciento. Esto supuso que, para ese mismo año, el veintidós por ciento de los asalariados totales de la hostelería eran mujeres con contrato temporal y un diecisiete por ciento hombres con esa misma duración contractual (INE, 2019c).

Otro aspecto relevante respecto a los contratos temporales es su duración. Ésta se caracterizó por la elevada rotación que existe en la fuerza laboral hostelera, y, por tanto, de la inestabilidad existente. En 2018, último año analizado, los y las asalariadas de la hostelería eran los más numerosos en contratos de un solo día, entre los de dos días, pero menos de un mes y también entre aquellos que desconocen la duración de su contrato de entre todas las ramas de actividad. En cualquiera de estas situaciones especificadas, las mujeres que trabajan por cuenta ajena en la hostelería eran más numerosas que sus compañeros, especialmente entre aquellos asalariados que desconocían la duración del contrato (INE, 2019c).

El otro aspecto determinante en cuanto a la dimensión temporal, de la precariedad laboral, es la evolución de la contratación según la duración de la jornada de trabajo. Entre los años 2008 y 2018, el número de personas ocupadas a tiempo parcial en la hostelería española se incrementaron un sesenta y cinco por ciento (INE, 2019c), tal y como aparece reflejado en la Tabla 18.

Tabla 18. Personas ocupadas con jornada a tiempo parcial (miles de personas y porcentaje) en la rama hostelera.

	2008	2013	2018	Var. 08-18
Ocupados hostelería	1457,80	1332,60	1707,70	+17%
Tiempo completo	1.201,73	978	1.284,03	+7%
% Tiempo parcial	256,10 18%	354,58 27%	423,70 25%	+65%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

Esta cifra, de incremento de los ocupados a tiempo parcial, es muy superior a la experimentada por el número de ocupados totales en esta rama de actividad y al de aquellas personas contratadas a tiempo completo (siete por ciento). Mientras las personas ocupadas en la hostelería a tiempo completo sufrieron una disminución entre 2009 y 2013, para recuperarse posteriormente, las personas ocupadas a tiempo parcial no cesaron en ningún momento su aumento en los años analizados. Su peso, sobre el total de personas ocupadas en la rama hostelera, aumentó en siete puntos porcentuales respecto a 2008. Y aunque esta cifra se ha reducido respecto al máximo del período, el cual fue registrado en 2013, una de cuatro personas ocupadas en la hostelería española tenía una jornada a tiempo parcial en 2018 (INE, 2019c).

Pero esta incidencia de la jornada a tiempo parcial en la industria hostelera no se repartió de manera equitativa por sexo. En los años analizados, los ocupados a tiempo parcial se incrementaron en mayor medida en la hostelería que las ocupadas (Tabla 19).

Tabla 19. Personas ocupadas con jornada a tiempo parcial (miles de personas y porcentaje) por sexo en la rama hostelera.

		2008	2013	2018	Var. 08-18
Ocupadas Hostelería	Ocupadas	814,90	700	906,60	+11%
	Ocupadas tiempo parcial	193,55 24%	227,85 33%	284,68 31%	+47%
Ocupados Hostelería	Ocupados	642,90	632,60	801,20	+25%
	Ocupados tiempo parcial	62,55 10%	126,73 20%	139,05 17%	+122%

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta de Población Activa. Elaboración propia.

Pero este aumento no evitó que ellas sean más numerosas en términos absolutos, en este tipo de jornada, llegando a suponer en 2018 que un treinta y uno por ciento de las ocupadas de la hostelería tenían jornadas parciales frente a un diecisiete por ciento de los ocupados. Trasladando este análisis sobre el total de personas ocupadas en la hostelería a tiempo parcial, en 2018, un sesenta y siete por ciento de las personas ocupadas en esta rama de actividad a tiempo parcial eran mujeres (INE, 2019c). Los contratos a tiempo parcial, en el caso de las mujeres, se han considerado tradicionalmente como una opción que facilitaba la conciliación de la jornada laboral con la vida familiar; especialmente aquellas tareas de cuidado de sus descendientes y personas dependientes. Pero es necesario precisar, que el trabajo a tiempo parcial supone una menor cantidad de derechos adquiridos para la fuerza laboral que lo desempeña, no sólo por el menor tiempo cotizado a la Seguridad Social y su repercusión en su futura jubilación, sino también en el momento de percibir subsidios o prestaciones por desempleo.

El número medio de horas efectivas trabajadas en la semana por los y las asalariadas en la hostelería disminuyó de manera constante entre el año 2009 y el 2017, para incrementarse ligeramente en 2018. Además, entre 2008 y 2011 se realizaron cuarenta o más horas semanales,

cifra que no se ha vuelto a registrar en el resto del período. En 2018, último dato analizado, se superaban levemente las treinta y siete horas semanales (INE, 2019c).

En cuanto a las horas semanales extraordinarias, en estas actividades, también sufrieron un acusado descenso hasta 2013, momento a partir del cual inició una escalada hasta 2018 solamente frenado en 2016. En el último año estudiado, 2018, se emplearon más de setecientas diez mil horas extraordinarias semanales en actividades de alojamiento y servicios de comidas y bebidas, la segunda cifra más alta desde 2008. Dentro de estas horas extraordinarias aquellas que no eran remuneradas sufrieron un incremento desde 2012 hasta 2018, sólo frenado ligeramente en 2016. Aunque el peso de las horas extraordinarias no pagadas en la hostelería en 2018 es inferior al del periodo 2012 a 2017, lo cierto es que el cuarenta y ocho por ciento de las horas extraordinarias totales semanales en ese año en la hostelería eran no pagadas. Una de cada cuatro horas extraordinarias, en la hostelería, las realiza asalariadas sin remuneración frente a un veintidós por ciento en el caso de los asalariados. Esto tendrá su reflejo en el salario percibido por los y las trabajadoras de esta rama de actividad, la cual se analiza en el apartado de la dimensión económica (INE, 2019c).

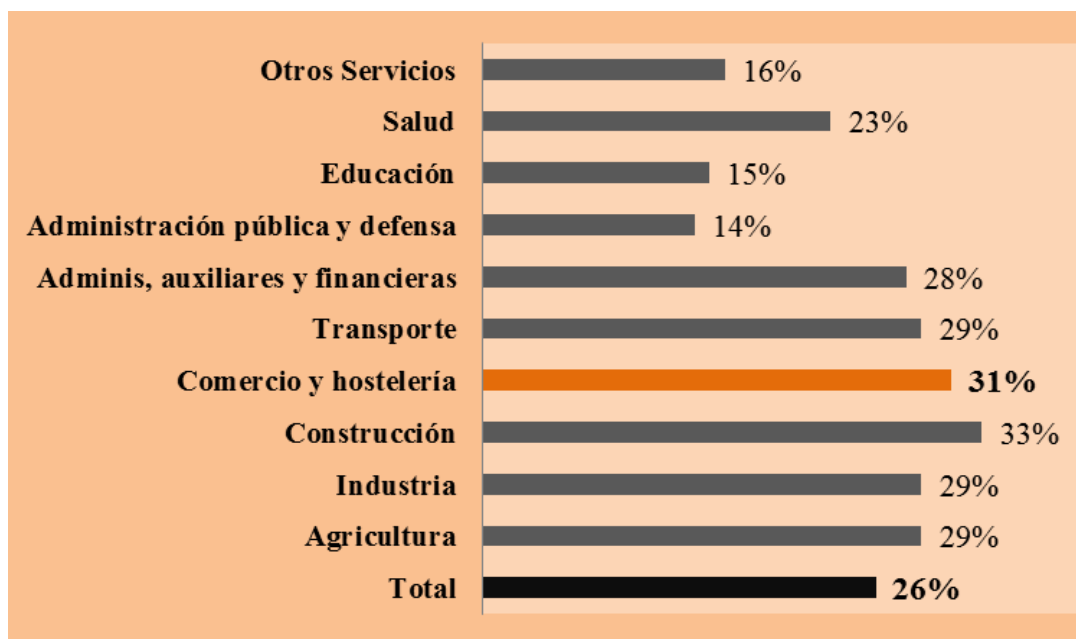
Estas jornadas inferiores al tiempo completo no suelen ser una elección voluntaria de las trabajadoras españolas. De hecho, la Encuesta de Población Activa, en el año 2018, reflejaba que un cincuenta y dos por ciento de las mujeres que trabajaba a tiempo parcial en España lo hacía por no haber encontrado un trabajo a tiempo completo (INE, 2019c).

2. La dimensión organizacional de la precariedad laboral: exigencias relativas a la intensidad y el ritmo de trabajo, las interrupciones y el trato directo con personas.

Los aspectos organizacionales de la precariedad laboral tienen relación con el grado de control que la fuerza laboral posee sobre el desempeño de su trabajo, como por ejemplo en el tiempo de trabajo o su intensidad, entre otros. Además de influir en el desarrollo de las tareas asignadas también guarda relación con la posibilidad de la existencia de riesgos de tipo psicosocial. Así, algunos aspectos que deben tenerse en cuenta serían las exigencias del trabajo en relación con la rapidez de realización de las tareas, los plazos o el ritmo de trabajo, así como las demandas del trato directo con personas.

En cuanto al primer aspecto, el referente a las exigencias del trabajo, se hace referencia al esfuerzo necesario para desarrollar la tarea asignada, tanto en términos de cantidad de trabajo como de la velocidad de desempeño. Ambos aspectos son relevantes para determinar la intensidad del trabajo por parte del trabajador o trabajadora que, aunque es una variable subjetiva puede derivarse en la percepción de que debe trabajar a gran velocidad y/o que debe hacerlo para cumplirlo en unos plazos ajustados. La combinación de estas dos últimas exigencias que determinan la intensidad del trabajo percibida por la fuerza laboral, la necesidad de una elevada velocidad y la existencia de unos plazos ajustados afecta a una cuarta parte de los ocupados según la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015, tal y como aparece en el Gráfico 5 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2017).

Gráfico 5. Ocupados (en porcentaje) que deben trabajar a gran velocidad y con plazos ajustados por actividad económica en 2015.



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 6ª Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

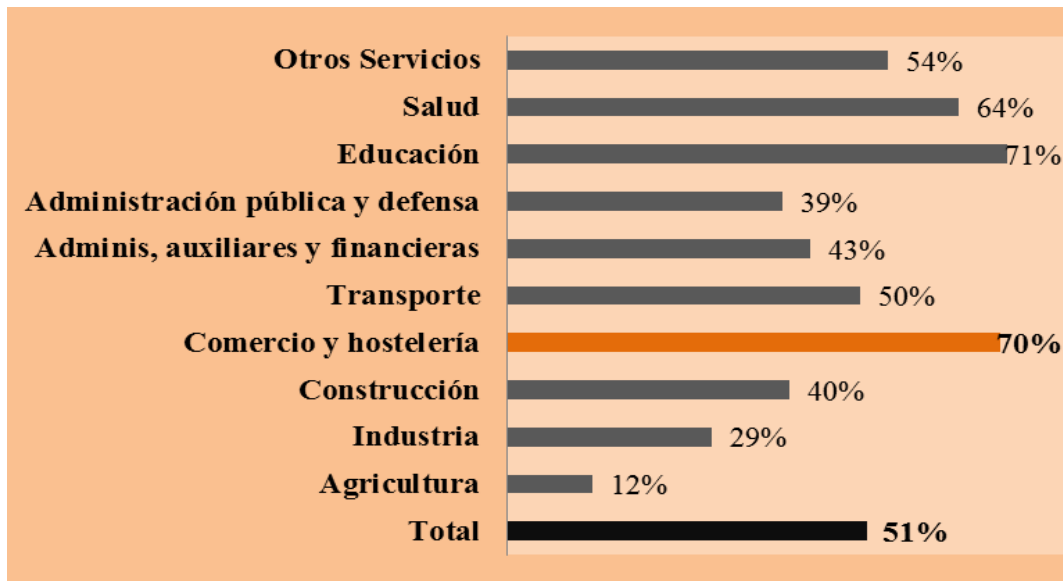
En el caso concreto la hostelería y comercio, las cuales se analizaron de manera conjunta en esta encuesta, la combinación de unos plazos ajustados con la obligación de trabajar a una velocidad elevada afectó un treinta y uno por ciento de las personas ocupadas en estas

actividades. Esto supuso, la segunda cifra más elevada en estos aspectos tras las personas ocupadas en la construcción y cinco puntos porcentuales por encima de la media de todas las actividades económicas analizadas en ese año.

Otro aspecto que limita la adaptación del trabajo a las capacidades y circunstancias de cada trabajador o trabajadora es el tener que seguir un ritmo de trabajo impuesto. Esto puede venir derivado del trabajo de sus compañeros o compañeras, de las demandas directas de personas como clientes, del control ejercido por sus superiores o el impuesto por las máquinas utilizadas. En el caso del comercio y la hostelería, la mayoría de las personas ocupadas manifestaron que son las demandas directas de las personas, en un ochenta y cinco por ciento, lo que determinaba en su mayoría la obligación de seguir ese ritmo de trabajo. Esto resulta congruente con las características de los empleos ubicados en el sector servicios, el cual es el predominante de nuestro país (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2017).

Por último, se van a analizar las exigencias emocionales asociadas al desempeño del puesto de trabajo. La Sexta Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo define trabajo emocional como aquel que se deriva de la interacción entre el personal y aquellos destinatarios de su trabajo como pueden ser el alumnado, pacientes o, en nuestro caso de estudio, la clientela. El o la trabajadora debe gestionar sus sentimientos y emociones de manera que la interacción resulte satisfactoria para aquella, pero teniendo en cuenta que un exceso de implicación emocional puede suponer un impacto negativo para su estado de salud. Más de la mitad de los encuestados afirmaron tener contacto directo con personas en el desempeño de su trabajo, especialmente en el caso de las trabajadoras por el tipo de puestos que ocupan (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2017).

Gráfico 6. Personas (en porcentaje) que tienen trato directo con otras personas, que no son compañeros/as, en el desempeño de su trabajo por actividad económica.



Fuente: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). 6ª Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.

Siete de cada diez personas ocupadas, en actividades de hostelería y comercio en 2015, trataban siempre o casi siempre con personas que no son compañeras de trabajo. Este porcentaje fue muy superior a la media de las actividades y muy similar al manifestado por la fuerza laboral educativa. Por ello, este personal se haya en mayor medida expuesto a situaciones exigentes emocionalmente dadas las quejas y demandas de personas enfadadas o molestas como pueden ser las y los clientes del establecimiento (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2017).

3. La dimensión económica de la precariedad laboral: análisis de la evolución de la ganancia media anual en la hostelería española.

Como se ha mencionado con anterioridad, la dimensión económica de la precariedad laboral se vincula con la cuantía salarial percibida por la fuerza laboral y su progresión. También tiene que ver con la capacidad de este salario para cubrir las necesidades básicas del trabajador, o trabajadora, y si logra éste logra evitar que caiga en problemas como la pobreza. Por ello, en este caso se analizó la evolución de los salarios de los y las trabajadoras en la hostelería y,

también, se estableció una comparación con el resto de las secciones de actividad para el año 2017.

La información de la Encuesta Anual de Estructura Salarial muestra, para esta rama de actividad, que la ganancia media anual percibida por los trabajadores en la hostelería cerró el período, en el año 2017, con un incremento del cuatro por ciento respecto a 2008 (INE, 2019d). Tras un breve incremento en los años que van desde 2008 a 2010, en plena crisis económica, se experimenta una importante caída entre 2011 y 2014. Este último año, el 2014, registra los salarios más bajos de esos diez años. A partir de ese momento se inicia un incremento continuado hasta 2017, último año analizado. Esta última cifra, la cual superó los catorce mil quinientos euros anuales tal y como refleja la siguiente tabla, continuó por debajo del máximo del período registrado en 2010 donde se superaron los catorce mil seiscientos euros anuales de ganancia media anual en esta sección turística (INE, 2019d).

Tabla 20. Evolución de la ganancia media anual (en euros) por trabajador en la hostelería por sexo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Var. 08-17
Total	13958	13997	14630	14235	13867	13851	13636	13977	14125	14540	+4%
Mujeres	12405	12518	12826	12646	12694	12536	12312	12563	12609	13161	+6%
Hombres	15885	15940	16892	16217	15518	15553	15369	15751	15908	16139	+2%
Diferencia salarial absoluta por sexo (€)											
	-3840	-3422	-4066	-3571	-2824	-3017	-3057	-3188	-3299	-2978	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE). Encuesta Anual de Estructura Salarial.

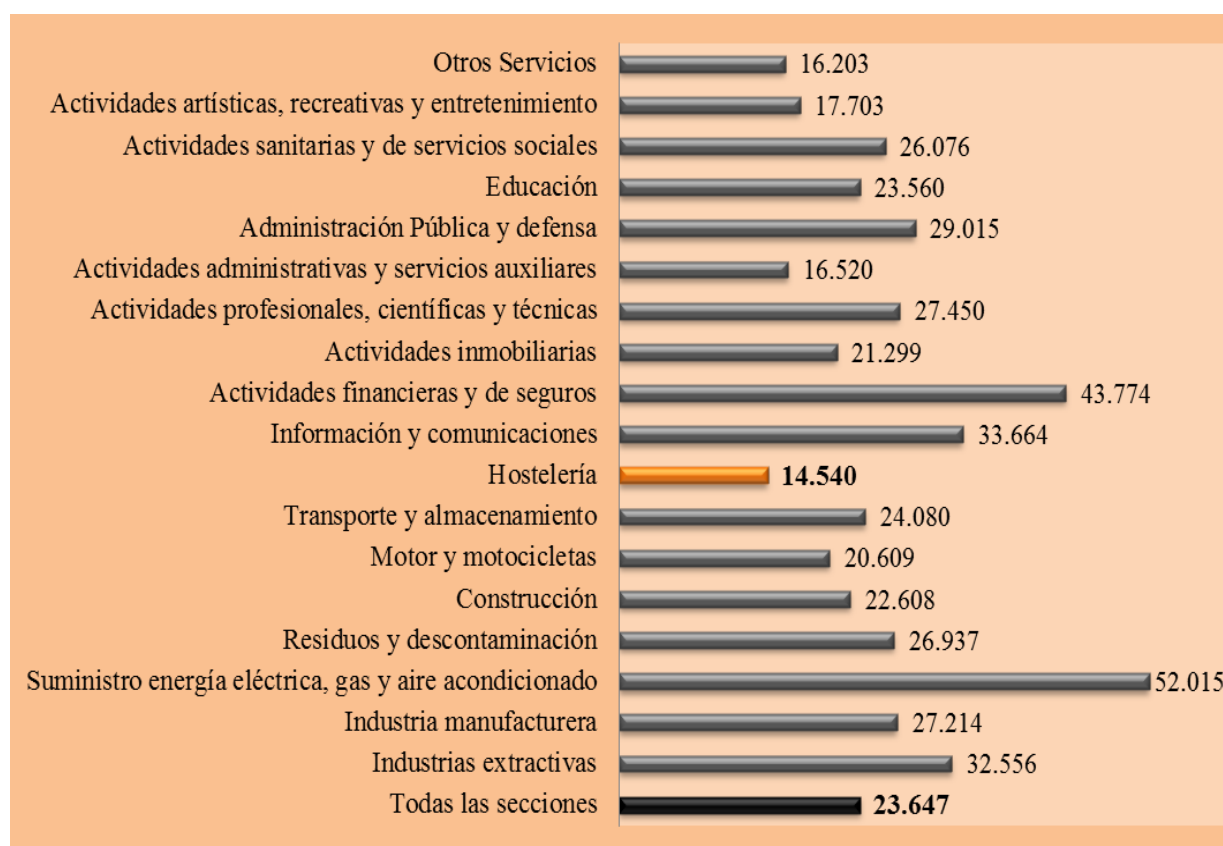
Elaboración propia.

Pero este incremento salarial no puede considerarse homogéneo entre la fuerza laboral empleada en actividades de alojamiento y servicios de comidas y bebidas. Las trabajadoras vieron aumentar su ganancia media anual en un seis por ciento, en este período, cuatro puntos porcentuales más que sus compañeros. No obstante, los salarios de éstas fueron significativamente inferiores entre 2008 y 2017, sin importar el año analizado. En el año 2010 se registró la diferencia más importante entre sexos, ya que las trabajadoras percibieron más de cuatro mil euros menos anuales que sus compañeros. Tras este crecimiento, disminuyó los dos

años siguientes para volver a incrementarse entre los años 2013 y 2016, tendencia que se vio frenada en 2017. A pesar de ello, no se evitó que los hombres siguieran percibiendo un salario, en la hostelería, superior en tres mil euros anuales a los de sus compañeras de sección de actividad (INE, 2019d).

Por otro lado, y para poder contextualizar la cuantía del salario percibido, se lleva a cabo un análisis comparativo con el resto de las secciones de actividad en ese mismo año 2017. La ganancia media anual de la hostelería es la más baja de las dieciocho estudiadas, encontrándose por debajo de la media de todas ellas en más de nueve mil cien euros anuales (INE, 2019d), tal y como aparece reflejado en el Gráfico 7.

Gráfico 7. Ganancia media anual (en euros) por trabajador/a y sección de actividad en el año 2017.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE) Encuesta Anual de Estructura Salarial.

Elaboración propia.

Tras de ella es la sección de actividad denominada otros servicios la que obtuvo menor remuneración. Ésta última, presentó una ganancia media anual que superó a la hostelería en más de mil seiscientos euros anuales. La diferencia más elevada se encontró con las actividades de suministro de energía eléctrica, gas y aire acondicionado. Ésta rebasó los cincuenta y dos mil euros anuales y, por tanto, superó a las actividades hosteleras en prácticamente treinta y siete mil euros (INE, 2019d).

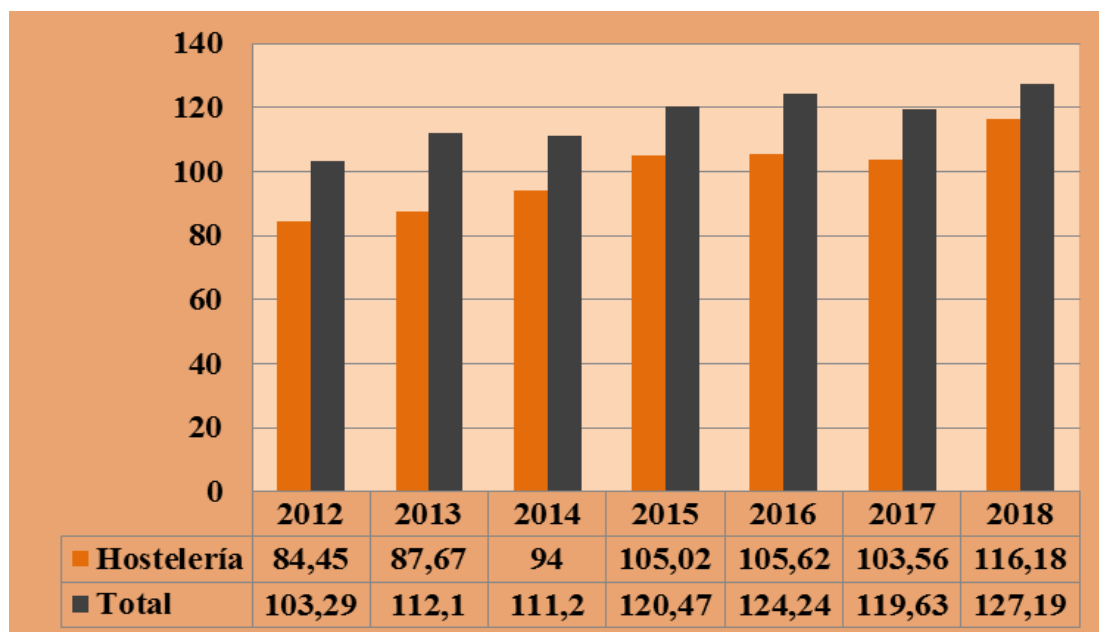
4. La dimensión social de la precariedad laboral: análisis de la incidencia de las enfermedades profesionales y de los/las beneficiarias de las prestaciones por desempleo en el subsector hostelero español.

La dimensión social de la precariedad laboral se centra básicamente en la protección de los derechos laborales y las prestaciones sociales. Este ámbito engloba multitud de aspectos, los cuales no se pueden analizar en su totalidad en esta investigación por limitaciones temporales y de disponibilidad de datos, por lo que se estudian dos de ellas, la incidencia de las enfermedades profesionales y el tipo prestaciones de desempleo a las que acceden las personas que trabajan en las actividades hosteleras españolas.

La Ley General de la Seguridad Social define la enfermedad profesional como aquella contraída a raíz del trabajo realizado por cuenta ajena y/o propia en las actividades que se especifican en el cuadro aprobado por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que esté provocada por la acción de los elementos y sustancias que en dicho cuadro se recojan para cada enfermedad profesional (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, s.f.). Esta definición de enfermedad profesional nos está indicando que para que una patología sea considerada como enfermedad profesional no sólo debe ser derivada por el desempeño profesional, sino que así debe recogerse en el cuadro elaborado para tal fin que aparece en la citada Ley.

A pesar de que puedan darse situaciones de falta de reconocimiento de algunas de las patologías derivadas de la actividad profesional, el conocer la incidencia de las enfermedades profesionales nos proporciona una información clave para evaluar las condiciones de trabajo. El primer aspecto que se analizó fue la incidencia de las enfermedades profesionales en la sección de actividad de la hostelería (Gráfico 8).

Gráfico 8. Evolución de los índices de incidencia de las enfermedades profesionales en la hostelería (enfermedades por cada cien mil trabajadores).



Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Anuario de Estadísticas 2018. Elaboración propia.

Del estudio de la evolución de las cifras de incidencia de enfermedades profesionales en la hostelería se extrajo que, para el período analizado, el comprendido entre 2012 y 2018, el índice que la estudia se ha incrementado en estos años (Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2019). Este índice ha sido calculado como el número de enfermedades profesionales, con y sin baja, multiplicado por cien mil y dividido por el número de trabajadores y trabajadoras afiliadas a la Seguridad Social con las contingencias profesionales cubiertas. Ello quiere decir que expresa el número de enfermedades profesionales en la sección de actividad de la hostelería por cien mil trabajadores.

Si comparamos este índice, el de la hostelería, con el correspondiente al de la totalidad de las secciones de actividad en nuestro país resultó inferior en estos años. A pesar de ello, el incremento producido por esta sección de actividad ha sido superior al experimentado por la media de la totalidad de las secciones, dejando ambas cifras en el punto más cercano de todo el período. Aunque el índice de incidencia de las enfermedades profesionales en la hostelería queda aún lejano del que presentan las industrias manufactureras o extractivas, en el año 2018,

supera al de las actividades sanitarias y servicios sociales ese mismo año (Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2019).

En el año 2018, la hostelería registró un total de mil novecientos treinta y tres enfermedades profesionales de las cuales un cincuenta y siete por ciento no cursaron con baja laboral. Un setenta y nueve por ciento de las enfermedades profesionales reconocidas en ese año fueron a trabajadoras de la sección de actividad (Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2019).

Tabla 21. Enfermedades profesionales en la hostelería por sexo y división de actividad en el año 2018.

	Total			Con baja			Sin baja		
	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M
Hostelería	1933	409	1524	823	174	649	1110	235	875
<i>Servicios de alojamiento</i>	555	102	453	218	34	184	337	68	269
<i>Servicios de comidas y bebidas</i>	1378	307	1071	605	140	465	773	167	606

Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Anuario de Estadísticas 2018. Elaboración propia.

Este mayor peso de las enfermedades profesionales en el caso de las trabajadoras se dio también en las dos divisiones de actividad que conforman la hostelería: por un lado, los servicios de alojamiento y, por otro lado, aquellos centrados en las comidas y bebidas. Este hecho puede guardar relación con el mayor peso de las mujeres en esta sección de actividad, y sus divisiones, la concentración que pueden tener en determinadas profesiones y las condiciones laborales de éstas últimas, así como factores propios de salud asociados al sexo, entre otros.

Por otro lado, se analizaron el tipo de prestaciones por desempleo a las que accedieron en el año 2018 las personas que trabajaron en la hostelería. El número de personas beneficiarias en

la hostelería supone prácticamente el trece por ciento del total de las personas beneficiarias, en ese año, de algún tipo de prestación. Su peso fue algo más elevado entre las prestaciones de nivel contributivo alcanzando el dieciséis por ciento sobre el total. Dentro de la sección de hostelería se pudieron encontrar algunas diferencias por sexo en cuanto al tipo de prestación percibida (Tabla 22).

Tabla 22. Personas beneficiarias de prestaciones (media anual) en 2018, en la hostelería, por tipo de prestación y sexo.

	Total	Nivel Contributivo	Nivel Asistencial	Renta Activa de Inserción	Programa de Activación para el empleo
Total Hostelería	217644	120749	92297	3190	1408
Mujeres	137762 63%	73099 61%	61394 67%	2189 69%	1080 77%
Hombres	79882 37%	47651 39%	30902 33%	1002 31%	328 23%

Fuente: Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Anuario de Estadísticas 2018. Elaboración propia.

Las mujeres accedieron en mayor medida, en 2018 por encontrarse en situación de desempleo, a las prestaciones disponibles a tal efecto con independencia del tipo de prestación analizada. Esta concentración se acentúa en aquellas prestaciones de nivel asistencial y de la Renta Activa de Inserción, ambas cercanas al setenta por ciento de las personas beneficiarias, de la sección de actividad de la hostelería, y muy especialmente en el Programa de Activación para el empleo donde son casi ocho de cada diez.

La importancia de distinguir entre el tipo de prestaciones radica especialmente en los diferentes derechos que traen aparejadas cada una de ellas, muy especialmente en la cotización y en la

cuantía de estas. Las más ventajosas en este sentido serían aquellas prestaciones de tipo contributivo, las prestaciones por desempleo, para las cuales se deben cumplir unos requisitos entre los que destacan un tiempo mínimo de cotización a la Seguridad Social. El nivel asistencial se correspondería a determinadas situaciones por las que no se puede acceder al nivel contributivo y por tanto se accede a un subsidio. La cuantía de estos subsidios se vincula con un tanto por ciento del Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM), y por tanto suele ser inferior al anterior. La Renta Mínima de inserción se concibe como una ayuda social para la cual se deben cumplir ciertos requisitos fijados y, por último, el Programa de Activación para el empleo es una medida de carácter extraordinario que puede disfrutarse una sola vez por aquellas personas desempleadas de larga duración. Se podría decir que estas tres últimas prestaciones, las asistenciales, la Renta Mínima de Inserción y estos Programas de Activación para el empleo, vienen a cubrir situaciones determinadas de personas que no pueden acceder a las prestaciones contributivas, o las han agotado, y por ello no obtienen la misma cobertura que aquellas que acceden a las prestaciones contributivas.

**QUINTA PARTE. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS PRIMARIOS
DE LA INVESTIGACIÓN.**

En la presente parte de la investigación, la quinta, se lleva a cabo el análisis de los discursos de las personas expertas y las camareras de piso sobre la situación laboral de éstas últimas. A través de ellos se determinará si el trabajo que desarrollan se hace bajo condiciones de precariedad laboral y cómo esto influye en su situación personal y social. Como se hizo mención en la parte metodológica, las personas expertas han sido escogidas por su vinculación profesional, en alguno de los ámbitos de las dimensiones de la precariedad laboral, con las camareras de piso. Su codificación aparece en la siguiente tabla.

Tabla 23. Codificación de las entrevistas a personas expertas.

Nombre	Código	Resumen vinculación profesional
D. A.	E1	Sociólogo y Economista
D. M.	E2	Experta en Turismo y Género
G. F.	E3	Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego CCOO
M.F.	E4a	Oficina Técnica de Prevención de Riesgos Laborales UGT Baleares
J.J.P.	E4b	
P. F-M.	E5	Abogado Laboralista
S. M.	E6	Abogada Laboralista

Fuente: elaboración propia.

En el caso de las camareras de piso resulta especialmente relevante el mantenimiento de la confidencialidad debido a que, con frecuencia, se ven en cierta medida perjudicadas por reivindicar sus derechos laborales, ya sea de manera individual o a través de su pertenencia a sindicatos o asociaciones de camareras. Aunque una parte importante de las camareras de piso afirmaron que no les importaba que aparecieran sus datos identificativos, también hubo participantes que expresaron su voluntad de que no deseaban que apareciera su nombre, ni siquiera dar algún dato personal o respecto a su trabajo el cual permitiera conocer su identidad. Es por ello, y también por motivos de homogeneización, que se optó finalmente por poner un seudónimo. Esto último facilita la personalización de los discursos, y la asignación de un código, aunque resulta necesario precisar que estos nombres no se corresponden con ninguna de las personas que participaron en el estudio. En la reproducción de los extractos de las

entrevistas aparecerá exclusivamente la codificación asignada a cada persona y su profesión, siguiendo como referencia el cuadro que aparece a continuación.

Tabla 24. Codificación de las entrevistas a las camareras, y el camarero, de piso.

Seudónimo	Código
Alba	C1
Hugo	C2
Silvia	C3
Ari	C4
Elena	C5
Miriam	C6
Aitana	C7
Natalia	C8
Sara	C9
Amaia	C10
Soledad	C11
Esperanza	C12
Inés	C13
Bárbara	C14
Noelia	C15
Virginia	C16
Carla	C17
Violeta	C18
Julieta	C19
Nerea	C20
Rosalía	C21
Carlota	C22
Cristina	C23
Adara	C24
Natalia	C25
Nora	C26

Fuente: elaboración propia.

En lo referente a la distribución de los capítulos que componen esta quinta parte, se estructura en torno a cinco capítulos. El primero de ellos, es el más genérico y analiza la situación del sector turístico español y mundial de manera breve. El resto de los capítulos versan básicamente del análisis de la precariedad laboral a través de sus principales dimensiones. De este modo, comprenderán en este orden dichas dimensiones, a saber: dimensión temporal, dimensión organizacional, dimensión económica y dimensión social de la precariedad laboral. Esto facilitará la comprensión del fenómeno y permitirá una exposición ordenada y articulada de los discursos. La precariedad social, tal y como se mencionó anteriormente, aparece aquí de manera transversal en cada uno de los capítulos, profundizando en los aspectos de la vida de las camareras de piso. Un ejemplo de ello sería el salario percibido como remuneración por su trabajo, ubicado en la dimensión económica de la precariedad laboral. No sólo se les preguntará por la cantidad percibida, sino la capacidad de éste para cubrir sus necesidades básicas o gastos imprevistos, la valoración que hacen del mismo respecto a la carga de trabajo o a su experiencia en el puesto o qué papel juega éste en el gasto de la unidad familiar. Esta estructura no agota de modo alguno el campo de estudio, simplemente es la que se valoró como más adecuada de cara a cumplir los objetivos de esta investigación.

Por tanto, en este caso, las dimensiones objetivas de la precariedad laboral se utilizan para estructurar y servir de guía para el desarrollo del estudio de la precariedad laboral. Esto es debido a su enorme potencial para comparar los datos, tal y como ocurría con la información correspondiente a la cuarta parte que versaba sobre el análisis e interpretación de datos secundarios. Esta adaptación de las dimensiones objetivas a una perspectiva cualitativa, junto con la investigación de la precariedad social, permite obtener una visión más completa de la precariedad, la cual favorece la obtención de una información rica a través de discursos extensos los cuales se encuentran estructurados de manera clara y precisa.

Por último, precisar, que las dimensiones de la precariedad laboral no son vistas de manera estanca, sino que diversos aspectos de los analizados podrían encuadrarse en varias de ellas ya que afectan a diversas perspectivas del ámbito laboral, familiar y social. Por ejemplo, el estar

contratada a tiempo parcial puede no sólo analizarse desde la perspectiva de la jornada de trabajo, sino también de que en ocasiones la persona se verá obligada a completar con otro empleo su salario, cómo esta jornada puede generar menos derechos ante un posible despido o incluso, la incertidumbre que éste puede ocasionar respecto a una situación de reducción de plantilla o un expediente de regulación de empleo. Por ello, se quiere destacar que estas dimensiones más que algo rígido e impuesto, sirven de guía para la comparación de la información proporcionada por las personas entrevistadas.

Una vez aclarado este aspecto, señalar que el capítulo que aparece a continuación será una breve exposición del marco contextual del turismo a nivel mundial y español desde la perspectiva económica y del empleo.

CAPÍTULO XI. LA IMPORTANCIA DEL SECTOR TURÍSTICO ACTUAL: FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA ESPAÑOLA.

Al igual que en el capítulo anterior, se realizó un análisis general de la visión de las personas entrevistadas sobre la situación del turismo actual en el mundo y en España, así como una primera aproximación a los empleos generados en él. Este análisis nos permitirá crear un marco contextual en el que enmarcar el posterior estudio de las dimensiones de la precariedad laboral, y de la precariedad social, para las camareras de piso.

1. El contexto del sector turístico actual y su importancia para la economía.

Como se ha podido ver en capítulos anteriores, el sector turístico goza de una excelente salud que le permite ser el motor económico de numerosos territorios del mundo. Ello le hace ocupar un eje central a nivel político por su carácter estratégico. Lo que implica que no debe desvincularse de lo que supone para la supervivencia de otras actividades, el empleo, así como para aspectos como la reducción de la desigualdad social y la pobreza.

Y sí que es verdad que el turismo está creciendo a una velocidad imparable, cada día está teniendo mayor incidencia, y cuando digo incidencia es una incidencia política en las estructuras de estas agendas internacionales por ejemplo vinculadas con el desarrollo sostenible o incluso con los derechos humanos. Por ejemplo, ya, seguramente ya lo sabes, el turismo está teniendo un espacio bastante grande en lo que es la Agenda 2030, en los objetivos de Desarrollo Sostenible, entonces el hecho de que el turismo esté en estas Agendas que son tan importantes para tener una calidad de vida vivible, para que los países en desarrollo puedan avanzar tanto en sus índices sociales, políticos como económicos, sí que es importante. Lo que yo siempre digo, el hecho de que el turismo no solo crezca en términos mercantiles, sino que también esté en estas estructuras significa que el turismo está siendo reconocido como una herramienta para reducir la pobreza ¿no? (E2: Experta en Turismo y Género).

Esta conceptualización del turismo como herramienta para la reducción de la pobreza y mejora de la calidad de vida implica ver más allá de las positivas cifras de volumen de negocio, empleos generados o aportaciones al Producto Interior Bruto. Es necesario realizar un análisis

más profundo que pueda generar soluciones y recomendaciones que permitan crear un desarrollo sostenible para el turismo. En ese contexto, es necesario tener en cuenta las visiones que hay respecto al papel del turismo y por qué es necesaria una visión crítica para ir más allá de estos buenos resultados.

[...] Entones hay como una serie de contradicciones que sí que es verdad que hay que empezar a analizar, que hay que empezar a analizar de cara a hacer recomendaciones. Mi visión del turismo vale decir, porque no sé si con la lectura lo has podido ver, hay como dos visiones del turismo: aquellos grupos que no creen en el turismo que de por sí, lo ven como una actividad insostenible que la única manera para que haya un turismo sostenible es no hacer turismo esa vertiente y está la otra vertiente, que es también muy crítica que también dice que el turismo vamos posiblemente tiene impactos negativos de los más livianitos a los más severos pero para que esto cambie hay que hacer más recomendaciones. Yo soy más de esta vertiente y la tercera vertiente es la positiva ¿no? Que el turismo es espectacular, que solamente el turismo trae buenas cosas. [...] Yo no soy mucho de esa vertiente ¿sabes? Porque me parece que pasa lo mismo que con la primera, te quedas en, sin hacer recomendaciones (E2: Experta en Turismo y Género).

Esta visión crítica del turismo, que te hace cuestionarte cómo se hacen las cosas para poder avanzar hacia mejora y la sostenibilidad, no implica que no se pueda valorar los aspectos positivos de la actividad, así como su enorme proyección futura de cara al desarrollo de muchos territorios. Ello le hace tener un papel central en las agendas vinculadas a la reducción de la pobreza donde se le debe tener en cuenta para implementar políticas con este objetivo.

Pero sí que es verdad que el turismo, para mí, es una actividad, o un sector económico o una industria, como quieras abordarlo [...], yo creo que es el futuro, en muchos aspectos. Futuro en términos de, o sea a mí me parece que en los próximos quince años o veinte años cualquier análisis por ejemplo vinculado con la reducción de la pobreza o los derechos humanos tiene que incluir el turismo, porque el turismo va a estar, es transversal en todas las perspectivas, en todos los sitios (E2: Experta en Turismo y Género).

Otra de las características positivas que suele asociarse al turismo es su capacidad para generar empleo, y no solo eso, sino que ofrece oportunidades laborales a personas cuya posición en el mercado de trabajo suele ser más vulnerable o inestable. Sería el caso de personas inmigrantes, jóvenes con poca o sin experiencia laboral, personas con niveles educativos bajos o mujeres. El problema radica en quedarse simplemente con esa información sin analizar la calidad del empleo generado y las oportunidades que éste le ofrece al trabajador o trabajadora. La industria turística estaría, por tanto, cumpliendo la parte de crear un número importante de puestos de trabajo, pero sus condiciones no se corresponderían con la situación del sector.

Bueno hay tema lo que siempre digo ¿qué entiendes tú por oportunidad? Porque si oportunidad me estás diciendo entrar en el mercado laboral y ganar dinero pues sí, una oportunidad. Pero si una oportunidad es entrar al mercado laboral, desarrollar capacidades, porque para mí una de las cosas mínimas que te tiene que generar un trabajo es el desarrollo de capacidades y puedes conciliar tu vida familiar y laboral y tienes un salario decente acorde con la intensidad de tu trabajo, no solamente con el trabajo sino con la intensidad de tu trabajo. Pues el turismo no está llegando a eso ¿sabes? (E2: Experta en Turismo y Género).

Este hecho, el de destacar ese papel como generador de oportunidades a colectivos más vulnerables, podría corresponder también con un intento de favorecer una imagen más positiva de las empresas turísticas en general y de las hoteleras en particular. Sería verse beneficiados tanto por el hecho de contratar a gente que puede estar más dispuesta a soportar determinadas condiciones como horarios flexibles, contratos de corta duración, jornadas reducidas, etcétera y con un salario inferior y además vendiendo la enorme contribución que realizan a la sociedad por emplear a determinados colectivos.

Bueno, vamos a ver efectivamente en términos comparados hay una presencia mayor con ese perfil, pero obedece, [...] a un discurso construido de la Responsabilidad Social Corporativa que busca mejorar la imagen del sector en el que hacen de la necesidad una virtud. Es decir, como dado que vamos a emplear este tipo de perfil, que son los más vulnerables y les vamos a pagar menos y demás, decimos hacia fuera que estamos haciendo una labor social de inclusión. Realmente la práctica de la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas turísticas, de las empresas

hoteleras, lo que hace es: a ver, que es lo que hacemos ya que no esté mal y lo vendemos como si fuera una novedad o una cosa estupenda ¿no? Pero realmente no hacen, no hay un propósito explícito. Igualmente pasa con el tema medioambiental y bueno a lo que nos cuesta mucho, se estropea mucho las playas si las lavamos mucho, pues decimos que no hay que poner todos los días a lavar las toallas, se lo decimos a los clientes, y así gastamos menos agua o menos detergente. Ese tipo de prácticas ¿no? En las que tienen, sí que tienen, en el conjunto de la hostelería no, pero algunas cadenas hoteleras sí que pueden disponer de pequeños departamentos que se dedican a esto ¿no? Que son departamentos periféricos a departamentos comerciales en el que persiguen construir una imagen, un discurso favorable a esos hoteles ¿no? (E1: Sociólogo y Economista).

2. Turismo y género.

Como se ha visto con anterioridad el sector turístico es un nicho laboral para muchas trabajadoras. De hecho, en comparación a otras actividades económicas las actividades relacionadas con el turismo, y en especial la hostelería, presenta un importante porcentaje de trabajadoras sobre el total, llegando en algunos casos a superar a los hombres. Esto, teniendo en cuenta la tasa de actividad femenina, en muchos territorios incluido España, y las dificultades de mantenimiento del empleo en determinados momentos de su vida, derivados del cuidado de descendientes y otros familiares.

Por ejemplo, en el tema de empleo y género a ver hay una cosa positiva que realmente, [...], las mujeres están viendo una oportunidad en el turismo para trabajar ¿sabes? Eso es algo que si lo ves así positivo pero lo negativo es que el turismo no se está ajustando a las necesidades que ahora tienen las mujeres o cuando ya las mujeres están trabajando el turismo se está ajustando a toda la, los techos de cristal o las paredes, techos de cemento que digo yo, que las mujeres tienen que sobrellevar. Eso es como lo negativo ¿no? Pero lo positivo, sin lugar a dudas las mujeres tienen en el turismo un nicho laboral ¿sabes? Entonces sí que hay cosas positivas, pero luego cuando analizas con enfoque de género te encuentras lo negativo, te encuentras con oportunidades o que el turismo tampoco necesita tanto esfuerzo para mejorar u otras cosas. Que el turismo tiene absolutamente que cambiar su praxis para que la cosa pueda andar mejor (E2: Experta en Turismo y Género).

Pero esa oportunidad laboral para las trabajadoras no ha venido acompañada de una mejora o adaptación por parte de las empresas turísticas, sino que es la trabajadora la que muchas veces acaba sacrificando su tiempo para poder adaptarse a las cada vez más exigentes condiciones de flexibilidad del sector. Por otro lado, esto viene acompañado de la persistencia de la imagen de la mujer trabajadora como ingreso complementario a su función como cuidadora de sus hijos y el hogar. Esto último, puede dar lugar a una infravaloración del papel de las trabajadoras turísticas y las hacen más vulnerables a sufrir peores condiciones laborales.

[...] en realidad la feminización del trabajo turístico, al contrario de lo que parece ser, en realidad acarrea muchas problemáticas para las mujeres ¿sabes? Porque acarrea una flexibilización brutal en su trabajo, acarrea también mucho paternalismo, mira fíjate que yo he trabajado para la OMT, pero la OMT en muchos estudios ha dicho que el turismo es de las mujeres porque les permite compatibilizar su vida laboral y familiar o les permite, como desarrollar su mejor potencial como mujeres. O sea, eso es aberrante decirlo ¿no? (E2: Experta en Turismo y Género).

La poca importancia de la que hablamos, en cuanto valorar la aportación de las trabajadoras en el sector, se ve favorecida por la dificultad, en numerosas ocasiones, de contar con los datos de la fuerza laboral turística desagregados por sexo. La existencia de estos datos es lo que permite realizar un primer análisis que nos permita conocer si las trabajadoras están soportando condiciones laborales diferentes que pueden llevar a la infravaloración de determinadas problemáticas a solucionar. Un ejemplo de ello sería la incidencia de las jornadas reducidas y a tiempo parcial del sector, ante la inexistencia de datos desagregados podemos obviar una incidencia muy superior en las mujeres que nos permitan encontrar las razones de ese hecho y proponer soluciones. Si no puede detectarse la desigualdad, esa desigualdad no existe.

[...] en la praxis eso es lo básico, es como tener datos desagregados por sexo. Porque claro, ¿qué va a pasar? Que cuando lleves mucho tiempo en esto, y seguramente que ya te pasa, que cuando tienes un dato que no está desagregado por sexo es que ya no te sirve para nada. [...] Cuando yo, me ha tocado trabajar con, para algunos países el tema de política turística con enfoque de género, lo primera recomendación que yo pongo es trabajar con las instituciones responsables de generar datos estadísticos para

generar el tema del desarrollo de datos desagregados por sexo (E2: Experta en Turismo y Género).

A ese nivel de análisis podemos observar cómo las condiciones laborales en la industria turística están condicionadas por visiones sexistas del papel de la mujer y del propio imaginario creado en torno a los destinos turísticos. Así, la imagen que tiene que dar una recepcionista en un destino paradisíaco acaba por ajustarse a lo que se espera de ella y venden, un destino espectacular con una mujer espectacular que te recibe siempre con una sonrisa pase lo que pase.

[...] las condiciones laborales también son súper sexistas y terribles para las mujeres sobre todo en ciertos sectores del turismo, por ejemplo, en recepción, [...] hay un tema también muy simbólico ¿no? Las personas que trabajan en recepción son las que en cierta manera llevan la mochila de todo este imaginario con el que el turista llega a un destino turístico. Por ejemplo, si vas al Caribe, un tío que va al Caribe con todo este Marketing que te muestran mujeres espectaculares tú en recepción ¿qué quieres ver? Una mujer espectacular ¿sabes? Entonces y eso son relaciones laborales ¿vale? (E2: Experta en Turismo y Género).

Pero esa visión sesgada y, en ocasiones sexualizada de la mujer, no se queda ahí. Una buena parte de los empleos turísticos ocupados por las mujeres estarían asociados a sus papeles tradicionales en el hogar vinculados a la limpieza y atención y cuidado de personas. Estas tareas también se limitan a determinados puestos de trabajo y su dificultad de ascenso. Por ejemplo, llevan a cabo tareas de limpieza o de cocina, aunque en este último caso más en categoría de ayudantes que no en puestos más elevados de la jerarquía de mando. Nos encontraríamos por tanto con empleos caracterizados por una fuerte división sexual del trabajo.

Trabajos muy vinculados a esta mochila histórica del trabajo doméstico de cuidado, limpieza, cocina, bueno las mujeres no son chefs, sino que son ayudantes de cocina. Ahí también hay una discriminación, [...] bueno casi todas con el ámbito de alojamientos, pero muy vinculadas también con el trabajo doméstico y de cuidado, con la cara con la recepción de clientes, tienen muchos trabajos vinculados con eso. [...]

Muy pocas mujeres tienen trabajos fuera de la división sexual del trabajo (E2: Experta en Turismo y Género).

Esa perspectiva desagregada por sexo sienta las bases para un análisis de género y con una perspectiva feminista del turismo. Para su posterior desarrollo cobra fuerza la necesidad de conocer las perspectivas y valores de las mujeres, sus dificultades y la visión que tienen del turismo. Para ello, resulta básico la implementación de técnicas cualitativas que permiten conocer realmente las condiciones laborales que presentan y cómo éstas repercuten en su vida diaria. Esta información es la que se necesita para intentar cambiar las cosas y que permanece oculta si no contamos con los datos suficientes para llevarla a cabo.

[...] a nivel de análisis, a mí no me sirve saber cuántas mujeres por ejemplo hacen un trabajo con la mano izquierda y cuántas lo hacen con la mano derecha, primero es saber cuál es el impacto que tiene ese trabajo en las condiciones de vida y labores de estas mujeres. Y eso solamente se sabe cuando haces un análisis de género desde la perspectiva feminista ¿sabes? Cuando [...] en los estudios de género empiezas a analizar todo de manera cualitativa ¿sabes? Y lo haces de cara a la transformación (E2: Experta en Turismo y Género).

3. El sector turístico español: fortalezas y debilidades.

El sector turístico español ha dado muestras de su estabilidad y resistencia en los últimos años. En estos se ha alzado como el auténtico motor de la economía cuando otros sectores han dado muestras de agotamiento por la crisis y recesión económica. Este hecho se ha extendido a su capacidad de mantenimiento del empleo que, aunque se ha visto afectado, ha soportado ese período relativamente bien en comparación con lo ocurrido en otras actividades. Los buenos datos de volumen de negocio, pernoctaciones y turistas recibidos, comentados con anterioridad, han venido acompañados de una buena imagen exterior que se ha traducido en presentarse como uno de los primeros destinos a nivel mundial. A pesar de todo ello, y de la importancia que posee para nuestro país, lo cierto es que desde los diversos Ejecutivos no se le ha dado la importancia suficiente para desarrollar políticas turísticas a la altura de esa posición y que

permitan la adaptación del turismo español a las diversas circunstancias coyunturales a la par que se corrijan las debilidades estructurales.

Entonces el turismo español sí que [...] ha evolucionado, se ha convertido en el motor económico de este país, pero sí que es verdad que a mi modo de verlo hay como una brecha porque el turismo en España es muy, muy importante, pero las políticas turísticas que acompañan a este turismo español no son las adecuadas para enfrentar esta envergadura (E2: Experta en Turismo y Género).

España estaría por tanto empleando una estrategia basada en los bajos costes e intentando competir en este ámbito en lugar de buscar un turismo de calidad y que fuera más respetuoso y sostenible. Esta estrategia se ha visto favorecida temporalmente por ciertos elementos coyunturales, ya descritos, como la situación política de determinados destinos Mediterráneos que compiten con España y que ha favorecido la llegada de determinadas remesas de turistas a nuestras costas. Pero esta vía trae asociada la temporalidad y la inestabilidad, desvalorizando el sector y no primando la construcción de un Turismo sostenible que frene a su vez la precarización de la fuerza laboral turística.

En ese sentido como no hay una estrategia de desarrollo endógeno, una estrategia de desarrollo sostenible, una estrategia de industrialización propia con el cuidado del espacio donde se vive. Lo que se ha apostado es por una estrategia de rentabilización por la vía de los bajos, de los bajos costes (E1: Sociólogo y Economista).

Entonces sí que es verdad, y ya tú lo sabes, España, ya que me preguntas por el turismo a nivel internacional, en España, es que vi el Barómetro la semana pasada no sé si España está en el segundo o el tercer lugar a nivel mundial de los destinos que más reciben turistas.[...] Y esto se puede deber a muchas causas, o sea puede ser un destino barato, un destino fácil de acceder, un destino no sé, yo dudo que España esté haciendo un buen Marketing, yo creo que se debe a otras causas también muy vinculadas a tu tema que es la precarización que esto hace que sea como más fácil desarrollarlo (E2: Experta en Turismo y Género).

Esta precariedad laboral acaba por afectar a los y las trabajadoras del sector las cuales ven como sus condiciones laborales se endurecen, flexibilizan e intensifican a pesar del buen momento que atraviesa el turismo español. Ello se traduce en una extensión de la inseguridad laboral, un empeoramiento de los salarios, así como una menor protección por parte de los convenios colectivos que pierden fuerza fruto de la Reforma Laboral y la debilitación de la negociación colectiva fruto una mayor fragmentación laboral.

En este sentido, ha habido más afluencia de turistas en este período, batiéndose récords, beneficiándose de una situación muy coyuntural que tenían otros espacios turísticos internacionales. Bien con dificultades añadidas, lo que ha hecho beneficiario al sector turístico español pero que en lo que corresponde al modelo laboral pues no hay más que intensificación de la precarización e intensificación del trabajo, mayor inseguridad laboral y con un empeoramiento de la negociación colectiva, de las condiciones salariales, sobre todo con las consecuencias de las últimas reformas laborales (E1: Sociólogo y Economista).

Pues no, no, totalmente no. No existe una concordancia sobre todo desde la Reforma Laboral, que eso fue en 2012, donde los convenios colectivos y los convenios sectoriales se destruyeron, claro no hay ninguna concordancia. Para nada, para nada, para nada ¿sabes? A ver por lo general el trabajo turístico aquí en España es bastante precario, es de corta duración, con horarios tremendos, incluso la propia dinámica del propio trabajo impide que la gente se pueda organizar su vida familiar porque te llaman de un día para otro y claro es absolutamente [...] Sí, sí, todo llega a eso pero no, no, no hay una concordancia o sea si me estás hablando, si me dices que el turismo es la panacea de tú país pues por favor mejoren las condiciones laborales de la gente que están trabajando según tú en la actividad que es la gallina de los huevos de oro ¿no? Pero no, no alimentes una gallina, que es la gallina de los huevos de oro, a costa de la precarización laboral de lo que viven estas personas (E2: Experta en Turismo y Género).

Esta situación del sector turístico puede trasladarse al negocio hotelero, el cual goza de gran prestigio internacional que ha servido de modelo en otros países. Pero al igual que ocurre con el sector turístico en general ello no ha bastado para evitar determinadas estrategias de empleo

que conllevan una elevada precariedad laboral para sus trabajadores impidiendo que estos cuenten con incentivos para desarrollarse en el sector, se vean afectados por la inestabilidad laboral y, en definitiva, que puedan contar con un empleo de calidad y que pueda ser considerado decente.

Es cierto que luego en términos de servicio, en particular el sector hotelero español, está bien visto en comparación internacional pero no se hace en base a una, bueno a ofrecer unas condiciones de trabajo y empleo apropiadas sino a base de la amenaza del despido, de la inseguridad laboral y la eficiencia de mayores rendimientos profesionales a los trabajadores ¿no? Sería un poco, un poco yo creo que sería lo que explica ¿no? Lo que explica esa forma atrofiada de crecimiento en el sector turístico, en el sector hotelero. También hay que decir que el sector hotelero en particular tiene una característica propia porque como que esa periferia internacional de la economía española es también una súper potencia en algunos sectores. Es una súper potencia en el sector de la construcción y es una súper potencia en el sector hotelero, donde hay unas compañías transnacionales que han llevado, han exportado el modelo tanto en el sector de la construcción como el sector hotelero a otros países (E1: Sociólogo y Economista).

Anteriormente se ha mencionado la escasa importancia que se le da desde los diferentes gobiernos a la planificación de políticas turísticas en relación con su visión cortoplacista del beneficio económico. La situación que han expuesto las asociaciones de camareras de piso es una prueba de la persistencia de las desigualdades soportadas por una parte importante de las mujeres empleadas en el ámbito laboral turístico. Este hecho se ha podido apreciar en los capítulos anteriores ya que éstas siguen concentrando en mayor medida de los empleos a tiempo parcial, se limitan en muchos casos en actividades muy vinculadas a los estereotipos de género, y por tanto al trabajo del hogar, el cual aparte de reportarles menores beneficios les hace pasar más inadvertidas incluso invisibles. Esto acaba por repercutir en sus derechos laborales.

Siento que tenemos una Ley de Género, que tenemos unos avances importantes, estas cosas no están llegando al turismo. Es como que creen que no sucede, es por ejemplo el movimiento de las Kellys ha sido muy importante no sólo para visibilizar la situación

de las trabajadoras sino también para decir: “eh dejen de mirarse el ombligo, están sucediendo cosas graves y las camareras de piso están teniendo casi peores condiciones laborales que las camareras de piso que a lo mejor están en Costa Rica ¿sabes? (E2: Experta en Turismo y Género).

CAPÍTULO XII. LA DIMENSIÓN TEMPORAL DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO.

La dimensión temporal de la precariedad laboral, como se ha podido ver anteriormente, evalúa el nivel de certeza sobre la continuidad en el empleo. De este modo, en este epígrafe se analiza el tipo de contrato, o contratos, de las camareras de piso vinculado especialmente con su duración. A esta guía proporcionada por las dimensiones objetivas de la precariedad laboral se sumará también el estudio de la precariedad social para todas y cada una de las dimensiones de la precariedad laboral. En el caso concreto de la dimensión temporal se indagará sobre las consecuencias que para las trabajadoras tienen la duración de los contratos o el poseer una jornada parcial, los posibles sentimientos de incertidumbre que sienten respecto a la continuidad o la inestabilidad laboral expresada a través de sus propias palabras.

Por tanto, el presente capítulo se articula en torno a tres apartados principales: el primero versa sobre las implicaciones de tener un contrato indefinido o temporal. El segundo epígrafe se centra en los contratos de formación y aprendizaje, como caso específico de contrato temporal, dada la importancia que ha cobrado tras numerosas denuncias por su mala aplicación en el caso de las camareras de piso. Por último, se evalúan las dificultades de las jornadas inferiores a la completa a corto y largo plazo. Todos ellos recogen las barreras, dificultades y valoraciones de trabajadoras del departamento de pisos respecto a esta dimensión temporal de la precariedad laboral.

1. Contrato temporal o de duración indefinida.

Antes de comenzar a estudiar la precariedad temporal de las camareras de piso a través de la duración de sus contratos, resulta conveniente hacer unas aclaraciones metodológicas sobre la manera en que se han clasificado los diferentes tipos de contrato. Siguiendo la clasificación de la Encuesta de Población Activa se han considerado contratos de duración indefinida aquellos que son permanentes en el tiempo y los discontinuos. Por otro lado, se consideran temporales aquellos que son eventuales por circunstancias de la producción, los contratos de aprendizaje, formación o práctica, también los empleos estacionales o de temporada. Por otro lado, los contratos en período de prueba, aquellos trabajadores que están cubriendo la ausencia de otro trabajador y los contratos por obra o servicio determinado (INE, 2019c).

Cuando diferenciamos entre contratos de duración indefinida y los temporales una de las primeras diferencias destacadas es la inestabilidad que se asocia a éstos últimos. Así, la elevada temporalidad de los contratos en algunas zonas se vincula con la estacionalidad de la temporada de verano. Esto puede suponer que se abuse de los contratos temporales para abaratar los costes cuando podrían implementarse contratos fijos discontinuos que atenuasen la inestabilidad que conllevan los contratos temporales, que en ocasiones tienen duraciones muy breves de días o semanas.

Sí, ahora ya no son ETT ahora son multiservicios que te contratan con contratos abiertos que ya no sabes si trabajas dos días, un día, una semana, horas... (C16: Camarera de piso).

No es lo mismo una gran ciudad, un modelo de hotel de sol y playa que, en las Islas Canarias, eso influye mucho en la gestión del empleo. Aunque hay un equívoco que hay que tratar de dismantelar. El empresario, el empresariado justifica las altas tasas de temporalidad en la persistencia de una alta estacionalidad eso no responde a ninguna razón. Realmente se podría gestionar con contratos fijos discontinuos que podrían funcionar bastante bien como en algún caso se utiliza. Pero emplean el discurso de la estacionalidad para justificar la temporalidad, que simplemente es un modelo de gestión barata de la fuerza de trabajo (E1: Sociólogo y Economista).

A pesar de las ventajas que puede tener este tipo de contrato, fijo discontinuo, frente a aquellos de carácter temporal, lo cierto es que en algunos casos puede dar a situaciones de explotación al obligarles a trabajar de continuo sin períodos vacacionales. El hecho de ser un contrato fijo no elimina del todo la sensación de incertidumbre y desprotección al despido, especialmente tras los cambios introducidos en la legislación por la Reforma Laboral del año 2012.

Nosotras somos todas trabajadoras directas en el hotel, lo que pasa es que tenemos los fijos [...] y un contrato que están haciendo ahora que es fijo discontinuo [...]. Pero por lo visto esa gente que trabaja diez meses y le paran dos, esos diez meses por Ley, [...] no tienen derecho a vacaciones. Entonces para una camarera de pisos estar diez meses trabajando sin vacaciones, es mucho. Bueno en mi hotel ahora hay como unas veinte

mujeres de baja. [...] Terminan los diez meses, les pagan las vacaciones (C12: Camarera de piso).

[...] nosotras ahora a expensas de la ley nueva que entró en 2012, estamos expuestos al despido yo creo que todos los trabajadores, desde el director al reponedor, o sea que nosotras si no hay turismo, si no hay gente que venga y no hay bastante ocupación pues nos vemos en la incertidumbre de si vamos a poder seguir o del tiempo que vamos a poder estar trabajando porque también eso influye ¿sabes? Los veraneantes que vienen hacia la costa (C20: Camarera de piso).

Además de estas medidas flexibilizadoras, la amenaza de un Expediente de Regulación de empleo también puede ser origen de incertidumbre respecto a la continuidad en el puesto de trabajo de las camareras fijas discontinuas. Cabe recordar que un Expediente de Regulación de Empleo (ERE), consiste en un procedimiento que se solicita a la Autoridad Laboral para suspender o extinguir, de manera definitiva, las relaciones laborales entre los trabajadores y una empresa. En él, se deben garantizar una serie de derechos para los trabajadores (SEPE, s.f.a).

[Preguntada respecto a si siente incertidumbre sobre la continuidad en el puesto y si recibe información al respecto] *Sí, claro. A raíz de la externalización. [...] bueno te cuento, a raíz de la externalización ya nos quisieron aplicar un ERE, y en cuatro años ya hemos pasado por tres empresas diferentes (C10: Camarera de piso).*

En algunos casos al externalizar el servicio se pretende un cambio en las condiciones de los contratos. Así en el caso que aparece a continuación se intentó pasar a las trabajadoras indefinidas a un contrato fijo discontinuo.

Yo le dije al director: “Vamos a ver si yo estoy fija, ustedes cogieron la subrogación que sabían cómo estábamos todos los empleados que estábamos, [...] esto no es problema de los trabajadores es problema de la Dirección” [...] bueno empezó a llamar a la gente de uno en uno, uno en uno. Empezó ya el miedo y la psicosis y yo me mantuve, yo dije que no. Entonces llegó un momento que cuando me tocó enfrentarme

con él, él me dice que bueno que si no aceptaba que me despedía y yo le dije: “¿Usted que me está dando a mí un billete de veinte euros y yo a usted le doy uno de cincuenta? Porque el cambio es ese. Usted si a mí me manda fija discontinua, me liquida, me paga por los años que yo trabajé y luego hablamos, hacemos un precontrato y luego hablamos” “No, no” al final me despidió (C14: Camarera de piso).

El uso de los contratos temporales por obra y servicio determinado son muy frecuentes, con independencia del sector económico analizado, generando numerosos problemas dado el uso incorrecto que se da. El departamento de pisos no es una excepción a este respecto. El contrato por obra y servicio determinado debe tener por objeto la realización de obras y servicios con autonomía y sustantividad propia dentro de la empresa y su ejecución debe tener duración determinada. Aunque ésta se desconoce inicialmente, no puede ser superior a tres años (SEPE, 2020). Esto implica que no podría utilizarse esta tipología contractual para la realización de actividades permanentes o de duración indefinida en el tiempo ya que implicaría que forman parte de la actividad diaria, dada las características de autonomía y sustantividad propia requeridas. La utilización de este contrato para la contratación de camareras de piso puede estar relacionado con la facilidad de despido que presenta esta modalidad contractual.

[En referencia a un trabajo pasado en un apartahotel] *Tenía un contrato por obra y servicio. Que la obra es tres años y renovable a un año más. Que también es fraude de ley porque yo no estaba haciendo ninguna obra, ni ningún servicio, yo estaba haciendo la actividad diaria de la empresa. Más fraude imposible (C21: Camarera de piso).*

[...] *yo he tenido contratos de hasta diez días, quince días y ya te digo aún sabes en esos porque lo peor son éstos de obra y servicio determinado cuando ni siquiera es un puesto que es un puesto que tiene que estar ocupado los trescientos sesenta y cinco días del año porque la camarera de piso no es alguien que contrates para un puesto determinado, por un momento determinado quiero decir. No es, por ejemplo, cuando explicamos muchas veces, que un hotel hace una reforma y contrata yo qué sé a fontaneros o a carpinteros para arreglar los armarios, esto es un puesto que tiene que estar ocupado los trescientos sesenta y cinco días del año. Entonces esos contratos de obra y servicio o de contrato abierto solo tienen la motivación de poder despedirte cuando tú quieras en un puesto que tiene que estar siempre ocupado. En cuanto, en*

cuanto no te callas, dices algo o preguntas o simplemente protestas porque no libras los dos días o lo que sea es muy fácil despedir así (C27: Camarera de piso).

[En referencia a la mayoría de las demandas judiciales por temas contractuales de las camareras de piso] *Y luego a nivel individual la mayor parte de las demandas son [...] por extinciones de contrato temporales que, en su inmensa mayoría si no es la totalidad, son en fraude de ley. Les hacen contratos temporales pero la causa del contrato no es legal, porque el contrato temporal [...] no va vinculado a la duración del contrato sino principalmente al objeto del contrato, de por qué se hace ese contrato (E6: Abogada Laboralista).*

El hecho de vincular la duración del contrato a la ocupación hotelera genera desconcierto e incertidumbre entre las camareras de piso con este tipo de contratos. Ello dificulta la planificación de gastos y, en ocasiones, genera verdadera preocupación o estrés por no poder hacer frente a los gastos habituales, especialmente si es el único ingreso del hogar. Aunque el contrato respete lo pactado en el convenio colectivo de la provincia, y las condiciones sean óptimas, el hecho de saber que es temporal y puede finalizar en cualquier momento genera malestar. Un caso significativo es cuando un hotel o cadena hotelera tiene trabajadoras propias y otras contratadas de forma externa, ya sea a través de una empresa de trabajo temporal o una empresa multiservicios, ya que éstas pueden pasarse temporadas trabajando prácticamente sin descanso para luego prescindir de ellas fácilmente si la ocupación baja.

Este contrato según la producción, o sea según la ocupación que tenga el hotel. En el caso de que el hotel llegue a bajar las primeras que paran son las que van por ETT [...]. Pero si el hotel vuelve a llenar la ocupación pues vamos todos los días común y corriente, y también cuando el hotel está lleno pues ahí es cuando juegan con los días de uno porque yo por la ETT me pasé hasta diez días sin librar, nueve días sin librar, porque como nosotros cubrimos todo lo faltante del hotel pues si alguna del hotel faltó pues nosotros entramos a cubrir eso. Entonces te pegas todo ese tiempo sin librar por cubrir y los días que libres, en nuestro convenio de la hostelería deben de ser juntos, pues con la ETT no nos los dan juntos porque nosotros cubrimos los vacíos que tenga las fijas, porque siempre decirte que los días libres son partidos (C15: Camarera de piso).

[Camarera tras ser despedida de una empresa externa como jefa de equipo con contrato indefinido por negarse a hacer malos informes de sus trabajadoras de cara a facilitar su despido] *Yo he renunciado a mi antigüedad, he renunciado a todo. Y ahora eso es lo que me queda después de tanto trabajo...contratos de semana o de días sueltos. Es verdad que son buenas condiciones, pero no tengo estabilidad. Porque a lo mejor estoy una semana que a lo mejor dentro de tres días me dicen que no hay ocupación y me quedo parada dos meses. Y yo tengo mi casa, tengo mi familia y tengo a mi marido que tiene una minusvalía que lo que cobra son seiscientos euros (C1: Camarera de piso).*

[En referencia a sus compañeras externas] *ellos nos dicen que depende de la ocupación. Ellos tienen, a ver los hoteles tienen dos plantillas para que tú me entiendas, una de fijas discontinuas que somos las primeras en entrar y luego están las niñas eventuales. Entonces si la ocupación que hay es suficiente para cubrirla con las fijas discontinuas se mantienen con las fijas, y si hace falta pues entonces tiran de tres o cuatro niñas eventuales para cubrir las habitaciones que están ocupadas y que las fijas no pueden cubrir. [...] Mira yo, las niñas que están ahora más bien las ponen como a prueba. [...] Pero es ilógico porque tiempo de prueba tienen un período, creo que son dos meses, entonces ellos las tienen a prueba durante todos los contratos que les van haciendo porque si le haces un contrato de una semana, luego le dan de baja, luego le dan de alta otra vez y a lo mejor la tienen dos semanas. Son un montón de contratos que yo creo que eso está dentro del fraude de ley y entonces esa niña nunca pasaría a un contrato normal como estaríamos nosotros, siempre estaría de prueba (C20: Camarera de piso).*

Esta situación supone que una camarera, especialmente las contratadas a través de empresas externas, pueda ser despedida de un momento para otro por baja ocupación. Esto las deja indefensas y a expensas de que la empresa las informe o no de la situación existente.

[...] estaba con una externa también, por una ETT, pero me hacían contratos de un mes. [...] también me ha pasado con ellos e iba a salir de casa y me iba a montar en el coche ya y recibía una llamada: “[...] que ha bajado la ocupación tanto que hoy no vienes a trabajar” y tú ¿cómo? El mismo día me dijeron que ha bajado la ocupación y que no vienes más. [...] Y digo yo, esto habrá que avisarlo con un tiempo ¿no? [...]

digo que por lo menos te lo digan una semana antes o tres días, mínimo. “Mira que está pasando esto, que ahora mismo no contamos contigo”, pero no el mismo día ¿no?
(C7: Camarera de piso).

El informar a las camareras de piso con contrato temporal de la situación de la ocupación en el hotel, y, por tanto, de su posible continuidad en la organización favorece un descenso en la sensación de inestabilidad que sufren y un aumento del bienestar con su trabajo. En cambio, el no transmitir esta evolución sitúa a la trabajadora ante el desconcierto por su continuidad.

No, la verdad es que no. Yo ahí ya tengo, creo que no tengo por qué tener incertidumbre porque me han dicho precisamente que estaban muy contentos conmigo y que iba para adelante. O sea que las dudas que tuviera, que eran pocas, me las han terminado de quitar vamos (C6: Camarera de piso).

[...] sí porque tú dices termino el año y ahora qué hago. Entonces lo que nos toca por obligación es esto, el año y los cuatro meses que te quedan de paro y vuelves. Si te tocó vuelves aquí si no pues tienes que buscar, tienes que buscar otro trabajo, en otro hotel
(C15: Camarera de piso).

Además de la duración de los contratos, el tiempo que la trabajadora lleva prestando servicio en un hotel también resulta relevante en cuanto a la posibilidad de poder reclamar sus derechos. Aunque el miedo al despido puede darse también en contratos más estables, y en trabajadores que lleven más tiempo en la empresa, lo cierto es que la inestabilidad del empleo y el llevar poco tiempo en la misma suponen un hándicap para ello. Esto se debe a los menores derechos generados por ese trabajo.

[...] Lo que pasa es que eso va relacionado con la antigüedad y con las necesidades de cada trabajador. O sea que si realmente una trabajadora lleva muy poco tiempo sabe que la van a despedir con una indemnización muy pequeña, cuando ya tiene una antigüedad de más años pues sabe que es más difícil para el empresario prescindir de su puesto de trabajo y que ahí es donde puede reivindicar más las injusticias que se estén produciendo. Claro depende de las necesidades de cada trabajador [...] Pero sí

que realmente los trabajadores que llevan menos tiempo sí que saben que les pueden despedir y pagar una indemnización muy básica, entonces son más reacios a reivindicar todas estas irregularidades (E5: Abogado Laboralista).

Más que miedo porque date cuenta que están temporales y las trabajadoras que tienen responsabilidades todas, y ponen a su familia por delante, se despiden y como tienen el contrato automáticamente la ponen en la calle (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego CCOO).

[...] Salí del hotel, iba en moto, pues se cruzó una persona y nos atropelló y estuve con la pierna fastidiada, escayolada y se consideró accidente de trabajo porque es in itinere [...] Sin embargo a los nueve días me despidieron por falta de productividad. [...] despido improcedente, te pagan lo que te corresponde y al final te vas a la calle, así es. Estuve veinte días más de rehabilitación y bueno te vas a la calle porque te quedas sin trabajo realmente por algo que, es algo ajeno a ti, no es algo que tú lo has provocado. Se considera un accidente de trabajo con lo cual la mutua, la mutua me pagó ¿no? Pero el hecho es que ya no sirves, ya no produces, da igual si tu trabajo hasta ese momento ha estado bien, lo has hecho bien, da igual tú...y ya te digo, aquí no estaba externalizada, estaba contratada directamente por el hotel [...] Pero tienes la desgracia de pasarte algo así y ya no eres productiva y ya te digo ellos saben que es un despido que es improcedente pero te pagan lo que te corresponde por ley y tú cobras una miseria porque no es algo que llevas mucho tiempo en la empresa y te vas a la calle o sea y búscate otro trabajo después. Esa fue una de las cosas que yo he pasado (C27: Camarera de piso).

Este hecho también resulta relevante en el momento de presentar una demanda contra la empresa por incumplimiento de algún aspecto de su contrato. Suele ser más habitual la denuncia entre las trabajadoras temporales que entre las indefinidas. Estas últimas esperan generalmente a que ya no presten servicio a la empresa, pues mientras ejercen la labor siempre está el miedo a que las despidan.

Pues generalmente suelen ser trabajadoras [...] con contratos temporales, porque es verdad que todavía está bastante instaurado el miedo a demandar al empresario

cuando se está en activo. Entonces si tienen algún contrato indefinido y están... por muy malas condiciones en las que estén, si tienen un contrato indefinido aguantan. Pero sí que es verdad que en el momento en que les despiden, entonces eso sí que ya es como una causa para demandar al empresario y ya es cuando verdaderamente se animan. Entonces generalmente el rasgo más característico o común entre ellas, entre las que se animan a demandar por lo menos es ese. O sea, es que son contratos temporales y a la finalización del contrato es cuando ya, ya no tienen nada que perder y entonces ya demandan (E6: Abogada Laboralista).

2. Los contratos de formación y aprendizaje.

Otra modalidad contractual temporal son los contratos de formación y aprendizaje. Su objetivo es la obtención por parte del trabajador o trabajadora de una cualificación profesional. Ésta se obtendrá tras compaginar formación junto con la actividad laboral retribuida en la empresa. La duración máxima de estos contratos será de tres años para trabajadores y trabajadoras de entre dieciséis y veinticinco años que no cuenten con formación suficiente para la realización de un contrato en prácticas. El salario percibido no puede ser inferior al Salario Mínimo Interprofesional en proporción al tiempo de trabajo (SEPE, s.f. b). Ello hace a estas trabajadoras especialmente susceptibles de su mala utilización por parte de los empresarios que las utilizan como mano de obra barata, y en ocasiones, sin asegurar las condiciones mínimas obligatorias que debe proporcionar este contrato.

[...] hacen también contratos formativos de dos o tres años de formación, tú me dirás una formación de dos o tres años para una camarera de piso. Pero luego no hacen formación, lo que hacen es que trabajan, el quinto de formación, se lo pasan trabajando. No tienen monitores para enseñarlos... es que prácticamente se utiliza los contratos formativos como mano de obra barata. Porque no hay monitores, no tienen horas ni internas ni externas que eso no hace mucho hemos denunciado al hotel equis de Sevilla que le han cascado una multa de un millón seiscientos mil euros, pero en liquidación de cuotas a la Seguridad Social porque se ha demostrado que los contratos formativos eran fraude de ley (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Algunos ejemplos de estas malas praxis en esta modalidad de contrato es la inexistencia de esa formación teórica que es un requisito básico de estos contratos. También lo extenso del tiempo formativo, recordemos que puede extenderse tres años, para el tipo de tareas que desempeñan las camareras de piso. Ellas mismas lo consideran excesivo y un recurso empresarial para ofrecer menores remuneraciones por realizar, en muchas ocasiones, el mismo trabajo que el resto del departamento de pisos del establecimiento hotelero.

[En referencia a sus compañeras con contratos de formación] *Muchas no conocieron el mundo de la camarera de piso de antes, ninguna porque era gente muy joven estaban, la gente que tenían era de contratos de formación [...] Tres años por favor ¿para aprender a hacer una cama? ¿para limpiar un baño? Digo hombre por favor... Entonces bueno a la empresa esta, a la que yo denuncié que está en Sevilla, le pusieron una multa de dos coma seis millones de euros que se dice pronto. [...] Mira en el juicio les preguntaron a ellos [...] que tenían firmar algo, dar las clases o alguna tutoría o algún centro de formación y decían que no. Decían no, no, y aparte les pregunté yo “Qué va, y aparte de dónde íbamos a sacar tiempo a la hora que salíamos” (C18: Camarera de piso).*

[...] lo que sí hay son “contratos en formación” que esa es otra modalidad y ahí sí que ha habido problemas, incluso hay una empresa [...] a la que un Inspector de Trabajo de aquí de Sevilla les hizo la inspección de trabajo, se hizo una inspección y les puso una, y tenían que hacer la cotización, vamos la inmensa mayoría de las trabajadoras, el mayor porcentaje en contratos de formación y no eran con contratos de formación porque al final hacían las mismas tareas que el resto de trabajadoras. Entonces eso era un contrato en fraude de ley, entonces se les obligó a cotizar. Porque esos contratos suelen estar bonificados en la cotización, por eso les interesaba a las empresas. Y les ha obligado a cotizar durante equis años de cotización, ahora mismo no me acuerdo, por todas las trabajadoras y solamente las cotizaciones son dos millones euros. La empresa ahora está en concurso de acreedores. [...] A raíz de eso, entonces sí que el contrato en formación lo han intentado utilizar, pero sí es verdad que se ha tumbado fácilmente. Porque claro, la formación que requiere una profesión determinada, pero la formación que requiere una camarera de pisos pues igual no supera un año, en cambio ellos las tenían dos o tres años incluso, que es lo que permite la Ley (E6: Abogada Laboralista).

No, estas chicas entraban en el hotel con un contrato de formación. Cobraban quinientos euros, quinientos treinta euros, se supone que tenían ocho horas. Seis horas de habitaciones y dos horas de formación teórica. Pero esas chicas estaban solas desde el cuarto día, haciendo el mismo trabajo que una camarera de pisos profesional y haciendo las mismas exigencias (C1: Camarera de piso).

Este tipo de contratos de formación y aprendizaje conllevan unos incentivos para las empresas. Además de la financiación de la formación, supone una reducción de las cuotas empresariales o una bonificación en el caso de que los trabajadores se encuentren inscritos en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil (SEPE, s.f.b). Ello hace que este contrato resulte muy atractivo para las empresas, especialmente externas, y lo promuevan incluso en trabajadoras que cuentan con amplia experiencia en el sector. Lo que al principio supone un incentivo también para las trabajadoras por la obtención del título, con el paso del tiempo demandan un cambio en su contrato para mejorar sus condiciones que no siempre se produce.

[En referencia a cómo accedió al contrato formativo] Yo me enteré en la entrevista de trabajo. Porque yo ya tenía mi experiencia y demás, y había ido a las Islas a trabajar la temporada y demás. Pero por la edad me hicieron el contrato de formación porque a ellos también les dan un dinero el Estado por tenerme en formación, aunque yo ya tenía experiencia y demás vamos. [...] Pues estuve un año y tres meses porque me caí y demás y la baja que hayas tenido en el contrato de formación, los días después los tienes que recuperar. Vamos me dijeron de seguir y yo les dije que no, que yo así no seguía. [...] pues llevaría, tengo, pon que tuviera unos tres años de experiencia ya. Digo yo es que tengo mi experiencia, “es que son todo beneficios para ti”. Digo muy bien, todo lo que tú quieras beneficios, pero es que, “bueno es que vas a tener un título”, bueno vale. Es más, llegaron niñas detrás que sí que no tenían nada de experiencia y se lo hicieron, y esas niñas que habían tenido experiencia como yo y demás, también le hicieron. Así que no era la única (C7: Camarera de piso).

3. Los contratos a tiempo completo o a tiempo parcial.

La utilización de los contratos a tiempo parcial se ha visto durante favorecidos por los defensores de esta figura contractual tanto para llevar a cabo un cierto reparto de los puestos de trabajo y minimizar así los costes de las cifras de desempleados, como por aquellos que lo ven una manera de compatibilizar las responsabilidades familiares. Tanto una como otra cuestión con el tiempo se han visto refutadas y se ha visto los inconvenientes que acarrea para la fuerza laboral. Un ejemplo de ello sería la contratación a tiempo parcial de trabajadores temporales, especialmente subcontratados, que trabajarán solamente cuando la empresa lo necesite y a los que se les solicita el llevar a cabo una carga de trabajo que normalmente excede la que se podría desarrollar en ese tiempo de trabajo.

[...] Gestionando también el modelo de empleo a tiempo parcial pues contratando a las personas de mayor afluencia de público donde mayores necesidades de trabajo para incrementar la productividad por hora. Y en ese sentido las perspectivas, las perspectivas de promoción, de mejora, de estabilidad pues son muy cortas (E1: Sociólogo y Economista).

Y cada vez más los hoteles renuncian a tener plantilla fija de camareras de piso por el hotel, y lo que hacen es contratar a seis horas camareras de piso de Empresas temporales de Trabajo. Les sale más rentable porque las contratan por seis horas, no pertenecen a la empresa, no tienen que pagar seguridad social por ellas y les ponen más trabajo. Entonces son más productivas (C26: Camarera de piso).

En el caso de las Empresas de Trabajo Temporal, aunque deben percibir el mismo salario que el convenio que regula su hotel, lo cierto es que por la inestabilidad que tienen acaban viéndose forzadas a trabajar más horas de las que aparecen en su contrato para poder finalizar el trabajo asignado. Si la empresa es multiservicio y posee un convenio propio de empresa no sólo se verían afectadas por este incumplimiento del horario para poder cumplir con la ratio de habitaciones, sino que lo harían cobrando una cuantía significativamente inferior a la que percibirían por trabajar directamente para el hotel.

[...] Y también hay que tener en cuenta que su jornada de trabajo ocho horas, pues podemos pensar pues una jornada de trabajo normal, pero para ellas ocho horas sin

parar de hacer habitaciones, una detrás de otra, subiendo pasillos, cargando cosas, etcétera, es una carga de trabajo tremenda. O sea, la mayor parte de ellas tienen jornadas por ejemplo de seis horas, formalmente de seis horas, que luego se queda en más (E6: Abogada Laboralista).

[En referencia a compañeras temporales por ETT] Tienen contrataciones por días, no les dan sus días libres, pasan años sin tener vacaciones, ellas no pertenecen a la empresa, van a una empresa a prestar sus servicios y a lo mejor son contratadas por seis horas y tienen que estar hasta ocho horas porque les ponen mucho más trabajo. Y cómo no están protegidas por ningún sindicato y el sindicato, aunque preste servicio no tiene la potestad con ellas para poder ayudarlas, se ven muy desprotegidas (C26: Camarera de piso).

La empresa externa no va ocho horas, como estamos nosotras, van seis horas. En seis horas les meten el mismo ratio de habitaciones que a nosotras, pero claro como solamente trabajan seis horas le bajan el sueldo. Hay mujeres haciendo seis horas por seiscientos euros mensuales y están haciendo el mismo ratio de habitaciones que nosotras en ocho horas, que son de veinticuatro a veintiocho habitaciones, en seis horas (C11: Camarera de piso).

Aunque la reducción de la jornada completa a una de tiempo parcial, al igual que ocurría con los contratos fijos discontinuos, podría presentarse como una solución para aquellas camareras de avanzada edad que presentan además patologías derivadas del desempeño de su trabajo lo cierto es que presenta graves problemas a corto y largo plazo para estas camareras de piso. Por un lado, podría verse como una perpetuación de los roles tradicionales en el que el salario de la mujer simplemente es una ayuda al salario principal de su pareja. Además, que no sería asumible por todos los hogares en función de los ingresos percibidos o las responsabilidades familiares asumidas por esa trabajadora. Y por otro, puede acarrear mermas en las cuantías futuras de pensiones y prestaciones. Este último punto, el de las pensiones y prestaciones, se desarrollará más ampliamente cuando se hable de la precariedad social y los derechos laborales.

[En relación a la edad y la carga de trabajo] Entonces bueno lo que al final ocurre es que alcanzan, en el mejor de los casos, soluciones, soluciones mutuamente favorables

bajo la figura, que las hay son minoritarias, pero existen como la figura de contratado fijo discontinuo, contrato a tiempo parcial, que van haciendo soportable la cuestión pero que condena al modelo familiar a que el empleo de la mujer sea un empleo complementario. Completamente auxiliar [...]. En el mejor de los escenarios ¿no? (E1: Sociólogo y Economista).

Esta estrategia de reducción de las jornadas sin que luego se vea proporcionalmente reducido la ratio asignado de habitaciones puede hacer que algunas de las camareras de piso se nieguen a firmar el cambio. Estos cambios pueden producirse durante la jornada laboral, y no siempre se le da a la trabajadora la información suficiente para conocer las implicaciones del cambio. El negarse a firmar o pedir información a la empresa externa puede ocasionar enfrentamientos con sus responsables directos.

[En referencia a la petición de firmar una reducción de jornada] *Exactamente porque luego también tenemos la diferencia del horario porque cuando a mí me cambiaron, querían cambiarme de siete horas que vinieron con el papel de siete horas a cinco horas, yo no lo quise, pero las demás lo quisieron, lo firmaron, muchas sin darse cuenta. [...] “yo no voy a firmar esto porque no estoy de acuerdo. Digo si es para más, porque yo hice un contrato de treinta y cinco horas y lo quiero de cuarenta, si es para más te lo firmo si es para menos no, no me interesa” Pues me llegó a decir la supervisora “[...] firmalo que lo ha traído la jefa, tienes que firmar” Ya cuando llego a mi casa llamo a la oficina de la empresa, la multiservicio, llamo y les digo: [...] Si me vais a reducir os lo voy a poner fácil, arregláis los papeles y me voy pero yo no quiero cadenas, no quiero, para más voy y te lo firmo pero para menos no. Pues luego me llamó la jefa [...] ¿qué por qué había llamado yo a la oficina? Sí, sí, entonces yo le dije: “porque yo soy una trabajadora y atención al trabajador es en la oficina y como son papeles yo pensaba que el papel venía de la oficina ¿qué no venía de la oficina?” Porque yo no tengo claro, yo no lo hice a mala intención”. Pues tenías que ver cómo se me puso por teléfono, empezó a gritarme y todo que yo no era nadie para llamar a la oficina (C22: Camarera de piso).*

CAPÍTULO XIII. LA DIMENSIÓN ORGANIZACIONAL DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO.

La dimensión organizacional de la precariedad laboral guarda relación con el grado de control que los trabajadores tienen sobre aspectos de su trabajo, así como las condiciones en las que se desarrolla éste, los tiempos de trabajo y turnos o la intensidad del mismo. En cuanto a la perspectiva subjetiva se profundizará en los aspectos psicológicos y sociales respecto a la organización del trabajo dentro de la estructura empresarial. Así, cobra importancia el nivel de satisfacción que las trabajadoras tienen respecto a su trabajo y si les gustaría cambiar, la autonomía y posibilidades de aprendizaje que tienen en el puesto de trabajo, el valor que creen que los demás le dan a su trabajo, la valoración del grado de posibilidades de movilidad laboral o si les tienen en cuenta para la toma de decisiones dentro de la organización, entre otras.

Este capítulo se articula en tres apartados principales. El primero de ellos versa sobre las posibilidades de ascenso o cambio de departamento de las camareras de piso, las estrategias de compatibilizar varios empleos se analizan en el segundo epígrafe. Las condiciones de trabajo, consta de once subepígrafes, se corresponde con el tercer apartado.

1. Estrategias de movilidad: la posibilidad de ascender o cambiar de departamento en su organización.

La existencia de posibilidades de promoción, o ascenso, dentro de la organización puede suponer una motivación para la trabajadora, que tendrá alicientes que repercutirán en la satisfacción que obtendrá por la realización de su trabajo. Al igual que ocurre con los ascensos en la jerarquía organizacional, la posibilidad de cambiarte a un puesto de un departamento puede suponer también un plus, favoreciendo además la adaptación del trabajo a la situación de cada trabajadora. El problema al que se enfrentan gran parte de las trabajadoras del departamento de pisos son las escasas posibilidades de ascenso dentro de su departamento, ya que, los puestos de gobernanta, o subgobernanta, y las supervisoras son escasos. Por otro lado, no siempre se escoge a las personas para ocupar estos puestos entre la plantilla existente, valorando su experiencia, saber hacer o formación para el trabajo, sino que en ocasiones se opta por traer a alguien externo al que puedan dar unas instrucciones de cómo realizar el trabajo sin que esta persona se vea influida por su relación anterior con sus compañeras o compañeros. En los casos en los que la selección se realiza de manera interna, entre las propias trabajadoras,

tampoco están exentos de problemáticas. Una parte de las camareras entrevistadas manifiesta que suelen escoger a alguien que tenga muy buena relación con los jefes y que, por tanto, no lleve a cabo acciones para reivindicar sus derechos laborales.

[...] gobernantas hay una o hay dos, o hay una gobernanta y dos subgobernantas, y en muchos casos no hay promociones internas y se traen de fuera entonces prácticamente la camarera de piso sabe que entra de camarera de piso, y con un poquito de suerte, se jubila de camarera de piso. Es fuerte jubilarte como camarera de pisos porque muchos partes, mira el de invalidez por las cargas de trabajo porque enfermas, qué injusticia que en el siglo XXI las personas tengan que enfermar por trabajar, eso parece más del siglo XIX que del siglo XXI ¿no? Eso ocurre, por tanto, las camareras de piso tienen pocas promociones internas y muchas veces a lo que aspiran es a tener, a ser de la empresa principal, a tener un número de habitaciones equis, a tener tus días de descanso [...]. Y alguna asciende, pero poquíssimas (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Aquí se fomenta mucho la promoción, promocionar, pero es que la verdad es no todo el mundo tiene acceso a la promoción. Tienes primero que empatizar mucho con el jefe de departamento o tienes que, así lo decimos todas, no ser problemática, no ser reivindicativa. Si eres un poco de eso ya no importa que tengas [...] mucho curso, mucha formación, porque de nada vale. Y sobre todo los amiguismos, se promociona mucho eso también (C26: Camarera de piso).

[...] en la mayoría de los hoteles funcionan a dedo. Tú te puedes promocionar para lo que tú quieras porque estás en tu derecho, y además es de ley que tú te quieras promocionar para alguna otra actividad diferente o para la misma que estás trabajando, pero como tú seas una persona que está en la empresa exigiendo derechos, que vayas contradiciendo, ya tú de donde estás no pasas. Y puedes estar mil veces preparada que un jefe, que no te lo van a permitir ascender (C20: Camarera de piso).

Con el paso del tiempo, y cuando la edad aumenta y se incrementan las dolencias derivadas de la carga de trabajo, las posibilidades de ascender se ven aún más mermadas. La elevada intensidad del trabajo acaba por causar determinadas patologías, muchas veces crónicas, entre

las camareras de piso. En algunos casos, se opta por la adaptación del puesto de trabajo y suele ser frecuente que realicen tareas de limpieza de áreas comunes y similares. En otros casos, los cuales se detallarán con más detenimiento con posterioridad, se intenta que la trabajadora abandone su puesto de trabajo de manera voluntaria para reemplazarla por alguien más joven. En hostelería en general, y en los hoteles en particular, las posibilidades de ascenso quedarían por tanto muy limitadas a determinados puestos de elevada cualificación y que, además, con frecuencia son ocupados por hombres.

A medio plazo las promociones y mejoras de categoría no solo son insignificantes, sino que también sin expectativa de que una vez pasada la etapa juvenil se abandona el empleo o directamente se prescinde de esas personas ¿no? [...] Solamente, y además la probabilidad de permanecer en el empleo para una persona más mayor son muy limitadas y están reservadas para ciertos puestos muy cualificados. No sé, puestos de dirección, gente que lleve la cocina, los cocineros tienen muy buen prestigio en el sector y generalmente son varones. Y puestos de gerentes o puestos vinculados al tema idiomático o de recepción que puedan soportar, son trabajos que no son tan cargados físicamente así que la mayor cualificación de algunos aspectos y pueden aguantarse más tiempo. Pero la mayoría de, pero digamos la mayor parte del ejército laboral son los otros ¿no? Entonces no es que haya un proceso de sustitución, lo que está claro es que hay un proceso de eliminación de la gente mayor en ciertos puestos de trabajo y solamente unos pocos que ya previamente entraron y se especializaron pues recepcionistas, posiciones de cocinero, maître, de gerente... y ya tienen una posición previa ventajosa pueden aguantar según va pasando la edad. El resto está condenado a tener que abandonar el empleo o a sufrir una situación de salud laboral muy difícil y, en efecto, también un proceso de sustitución (E1: Sociólogo y Economista).

En un departamento tan feminizado, prácticamente la totalidad salvo excepciones, las posibilidades de ascenso para un camarero de piso también pueden verse limitadas. Aunque se han detallado casos de gobernantes en algunos de los departamentos de piso, incluso sin haber sido antes camareros en el departamento, en algunas ocasiones desde las empresas hoteleras se prefiere que sea una mujer la que desempeñe este trabajo.

Posibilidades pocas. Yo por lo menos no me he enterado de nada. Y sobre todo siendo un hombre aquí en pisos complicado, complicado. Si eres un camarero puede ser, pero aquí en pisos complicado. [...] Porque es un terreno básicamente de mujeres. Cerradillo, es complicado. Es como si una mujer quiere entrar en cosas típicamente masculinas (C2: Camarero de piso).

Una vez alcanzado ese puesto de supervisión y organización del departamento como gobernanta o supervisora también se encuentran con problemáticas de diversa índole. Resulta frecuente que tengan que extender su jornada y salir por tanto más tarde de su trabajo. Ello puede conllevar el abandono de ese puesto y volver a ejercer como camarera de piso. El conocer de primera mano el estrés y el agotamiento fruto de las elevadas ratios de trabajo que soportan puede incidir en querer ayudar a tus compañeras que sabes en qué situación estás, incrementando también así la carga de trabajo. Por otro lado, aquellas que han ocupado estos puestos manifiestan que les podía causar problemas con sus jefes directos por no querer tratar o dirigirse a las camareras de piso de una determinada manera que consideraban agresiva o injusta.

Son pocas porque las jefas son pocas. Imagínate son por ahí tres o cuatro subgobernatas y una gobernanta. Entonces las posibilidades son muy pocas. [...] Pero claro uno no puede dejar de soñar y de tener aspiraciones. [...] lo que pasa es que yo conozco a camareras que quisieron ya ascender, pero decidieron volver a camarera porque las jefas salen un montón de tarde comparada con lo nuestro de camarera. Entonces al final dices “prefiero salir a mi hora puntual y no”, porque a veces salen a las seis, a veces a las cinco, a veces a las siete... entran a la misma hora, pero no salen a la misma hora que nosotros (C15: Camarera de piso).

Yo cuando entré te digo que me hicieron indefinida ¿no? Y aparte me dieron la carpetita, fui [...] subgobernanta aquí dos meses. Lo que pasa es que a los dos meses le tiré la carpeta a mi jefe y le dije que lo hiciera él y me preguntó el por qué y le dije que yo no servía [...] para mandar a una niña para atrás. Yo estaba supervisando con la carpeta y el cubo en la mano, yo no era capaz de decirle a mis compañeras “Te has dejado un espejo sucio, una cama mal hecha o aspirame debajo de las camas” Yo lo hacía yo. [...] Y yo llegaba a mi casa, agotada porque aparte de supervisar tenía que

limpiar claro porque a ver las niñas son humanas ¿me entiendes? y no es que te quieran dejar un espejo sucio o una cama mal hecha en un momento dado, simplemente es que van con las prisas y no se dan cuenta. [...] Entonces yo en vez de mandarlas para atrás pues lo hacía yo, y yo terminaba destrozadita. [...] Y después también ahí tenían la costumbre de que las niñas no se podían ir hasta que no les revisaban la última habitación, entonces si las niñas se tenían que ir a las tres, eran las siete de la tarde y no habían terminado y subían a revisarlas a las siete y media pues salían de allí a las nueve de la noche (C19: Camarera de piso).

2. Estrategias de empleos múltiples.

Algunas de las camareras de piso tienen otros trabajos complementarios a éste. Esto les supone un complemento a los ingresos que obtienen de su trabajo en hoteles, albergues u otros establecimientos. En el caso de que la camarera de piso pueda, por su estado de salud, compatibilizarlo depende en gran medida de que la organización de su trabajo en el hotel no varíe. Así, pueden darse situaciones en las que a pesar de haber pactado con su centro de trabajo el descanso en unos días determinados para poder trabajar en otro lugar, se lo varíen y tenga que abandonar el otro empleo. Este hecho también puede ocurrir si la jornada laboral se extiende más allá de lo pactado por el contrato y no llega a tiempo a su otro trabajo, en el caso de que los días laborales para ambos coincidan.

[...] hubo un tiempo que tuve que coger y trabajaba en una casa de un notario, pero asegurada también, no en negro, y tuve que coger y dejarlo porque al no tener una organización en el hotel yo no podía coger y organizarme acá con el trabajo porque cuando yo empecé a trabajar en esto yo era fija discontinua y yo les dije que tenía un trabajo que tenía que ir los lunes y los jueves. Entré con esa condición que me iban a dar esos dos días libres fijos, pero luego según las necesidades que iba teniendo el hotel me lo venían variando ¿y qué tenía que hacer yo? Variarlo al otro trabajo y me vi obligada a dejar el otro trabajo ya. Porque este lo tenía de antes de entrar al hotel, pero me tocó coger y quedarme en el hotel (C3: Camarera de piso).

3. Condiciones de trabajo.

En este apartado se detallan aquellos aspectos de la precariedad que tienen que ver con las condiciones de trabajo del departamento de pisos. En él se abordan tanto las dificultades que las camareras encuentran en los horarios y turnos de trabajo, la carga de trabajo que soportan, las características de su empleo en cuanto a concentración, el que sea más o menos repetitivo, si tienen poder de decisión, si cuentan con el material o la formación necesarias para trabajar. También se tienen en cuenta el trato recibido, el reconocimiento y valor que le dan otras personas a su trabajo, así como la satisfacción que obtienen del mismo.

3.1 Los horarios y los turnos de trabajo.

Los horarios en el sector hostelero son conocidos por su exigencia, por su variabilidad y por coincidir en gran medida con el ocio del resto de las personas. Ello puede generar algunas problemáticas de compatibilización de horarios, con familiares y amigos, que pueden llegar a derivar en malestar en el trabajo y, en ocasiones, en otras problemáticas. En el caso de las camareras de piso, hay una parte de ellas que cuentan con unos horarios fijos y sin turnos en la semana, pero hay una parte importante que sus turnos de trabajo rotan y, a menudo, no disfrutan habitualmente de fines de semana. Entre las más afectadas por la variabilidad e incompatibilidad de horarios serían aquellas que trabajan para empresas externas y las pueden llamar para trabajar en cualquier momento o las que no pueden decidir en ningún momento los días que pueden descansar. Otro ejemplo sería cuando tienen que asumir responsabilidades dentro de la organización y pueden avisarlas para que lo solucionen, aunque estén fuera de su jornada laboral.

[...] Y sobre todo con horarios enloquecidos. En el sector hotelero eso está un poquito más contenido, menos estacionado, pero en el sector hostelero posiblemente en términos de tiempos de trabajo las cosas están más difíciles ¿no? Trabajando no solamente en horarios diferentes sino también en calendarios en la semana que coinciden con el ocio ¿no? Y eso supone que los tiempos libres que pueda disponer la persona, en cuanto a descanso, no son tiempos ricos sino tiempos muertos. Uno descansa cuando los demás ya no están. Y no puede disfrutar del tiempo libre con los suyos (E1: Sociólogo y Economista).

No, ahí era siempre de mañanas. Ahí no había turnos de tarde, ni guardias, ni nada de eso. Lo que pasa, que sí que es verdad, que yo por ejemplo cuando había algún problema en el hotel [...] A las once de la noche me llama el recepcionista que no sabía dónde cortar el agua, que aquello estaba saliendo y nosotros que teníamos locales debajo de los apartamentos y mojábamos a los locales. Entonces aquello era una locura y yo cada dos por tres tenía que salir de mi casa a las once de la noche para ir, porque a lo mejor si el recepcionista era nuevo el chaval o lo que fuera, no sabía dónde tenía que cortar el agua o luz o lo que fuera. Y esas cosas las he tenido que hacer yo (C21: Camarera de piso).

3.2 Carga de trabajo e intensidad.

El colectivo de las camareras de piso es uno de los más castigados, dentro del sector hotelero, por la elevada carga de trabajo que soportan y, en consecuencia, de la intensidad que les requiere realizar esa tarea en el tiempo estipulado. Las ratios de habitaciones han experimentado, en muchos casos, un incremento fruto del deseo por parte de los empresarios de aumentar la productividad, abaratando los costes. Esto supone para las trabajadoras unos ritmos de trabajo muy elevados que no garantizan su la finalización de la jornada a la hora estipulada en el contrato, a la vez que les genera estrés y la imposibilidad de realizar el trabajo de la manera óptima y sin riesgos para su salud.

[...] las camareras de piso reúnen todas las características de bueno, es el grupo de trabajadoras más golpeado del sector hotelero en el que básicamente pues tienen un número de camas que hacer al día, en torno a veinte depende de cada sitio, en la que a veces están a tiempo parcial, y por tanto lo que se busca es intensificar la productividad por hora al máximo y con unos trabajos pesados, con problemas musculoesqueléticos, con problemas de salud laboral muy acusados que se van acumulando en el tiempo y que hacen muy difícil que al llegar a cierta edad poder continuar ¿no? (E1: Sociólogo y Economista).

[En referencia a ofrecer un turismo de calidad] tiene que haber eso unas cargas de trabajo limitadas y no lo que hay ahora que es una explotación que afecta a la salud de las trabajadoras, afecta a su profesión y afecta lógicamente a que muchos casos las

camareras de pisos no pueden jubilarse porque están enfermando por enfermedades físicas, por culpa las cargas de trabajo y psíquicas (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Estas elevadas cargas de trabajo se soportan normalmente en soledad, ya que lo más habitual es que las habitaciones sean realizadas por una sola camarera. El hecho de poder realizarlas en pareja es una práctica que han ido eliminando en la mayor parte de los hoteles y que de manera puntual se puede dar en habitaciones muy grandes y de elevada categoría dentro del hotel, como son las suites o junior suites. Las cuales requieren de más tiempo debido al tamaño de la habitación y las camas, el grado de detalle y cuidado que requieren, etcétera. No obstante, esto no es garantía de que exista la posibilidad de compartir el trabajo. Por tanto, la camarera se encuentra sola la mayor parte del tiempo sin poder acudir a alguien en caso de una necesidad puntual.

Aunque es verdad que hay algunos hoteles que trabajan dos mujeres juntas, en la mayoría de hoteles va solo una mujer, entonces estamos en desventaja. Trabajando dos mujeres juntas es más llevadero (C20: Camarera de piso).

Date cuenta que nosotras no llevamos ni busca [...], que nosotras estamos incomunicadas, estamos solas por planta y cuando aparece el valet, [...] o aparece la supervisora, es cuando tú te sientes arropada por alguien, pero mientras tanto estás sola sin ningún tipo de comunicación con nadie (C19: Camarera de piso).

En algunos hoteles anteriormente las habitaciones eran realizadas por parejas de camareras de piso, con el tiempo esto cambió y pasaron a realizarlo individualmente, pero sin una reducción significativa de la carga de trabajo. Si, en momentos puntuales, necesitan ayuda porque no les da tiempo a realizar el trabajo, al encontrarse por ejemplo habitaciones muy sucias, les pueden enviar a una compañera para que les ayude, pero muchas veces ya es tarde y la camarera ya ha sufrido nervios y estrés de tener que llevar el retraso en la jornada. En otros casos, no te permiten solicitar ayuda a alguna compañera o compañero de trabajo, solo puede ser la jefa de planta quien determine si envían ayuda o no a quien la pueda necesitar.

[...] nosotras teníamos asignada una planta e íbamos de dos en dos y aun así íbamos siempre estresadas e íbamos siempre a contrarreloj, pero se podía medio aguantar el trabajo. Pero ya llegó un punto en que nos dejaban solas con casi el mismo, con casi el mismo trabajo y el mismo volumen. Siendo una persona solo. [...] y de vez en cuando, cuando ya no nos veían con la lengua fuera que no podíamos sacar las habitaciones de ninguna de las maneras que el cliente abajo esperando y nosotras muertas de vergüenza porque había incluso clientes que subían arriba a las habitaciones a preguntarnos a nosotras si estaba ya la habitación, nosotras no sabíamos qué responder. [...] Entonces nos mandaban ayuda, pero una ayuda a lo mejor de una hora [...] Después de haber ido todo el día corriendo, estresada y con los nervios en tensión y toda la musculatura contraída (C23: Camarera de piso).

[En referencia a si les puede ayudar una compañera en caso de necesidad] No, siempre vamos solas. Nosotras allí no tenemos ayuda y tenemos prohibido ayudarle a otra compañera si no es la orden de la jefa. Sí, ella me tiene que decir a mí. Si ella me dice a mí que “sí ayúdale a otra persona” pero yo por mi cuenta no le puedo ayudar a nadie porque cada una debe sacar su trabajo (C15: Camarera de piso).

Los valets, o mozos de habitaciones, son aquellos trabajadores del establecimiento que se encargan de recoger la ropa de la habitación, limpieza y reposición de offices y, especialmente en este contexto, en apoyar a la camarera de piso en actividades en la habitación como guarda y movimiento de muebles, limpieza de cristales o suelos, entre otras actividades (Gobernantas's Blog, 2010). Esta figura se encuentra claramente en desuso, y son cada vez más hoteles los que prescindan de ella. Esto supone un incremento de la variedad de tareas que realizan las camareras de piso, que no solo se ven obligadas a realizar trabajos que antes no realizaban, sino que pierden tiempo en desplazamientos para ir a buscar o solucionar aspectos que de otra manera estarían cubiertos. Ello incrementa el tiempo que necesitan para realizar su trabajo a la par que genera mayor estrés.

[...] antes había una figura que era, la figura del valet. El valet era el mozo de habitaciones, era el que llevaba las sábanas, preparaba los office de las camareras de pisos, te subía todo lo que, todos los detalles que se ponen en las habitaciones, el champú, todos los detalles que se ponen [...]. Eso lo han suprimido. Entonces las

camareras de piso tienen que bajar la ropa a lencería, subir la ropa, preparar los office, eso era el valet. Antes la limpiadora también limpiaba la parte del hall, las partes de las zonas nobles de los hoteles, la parte del servicio del personal... Ahora entran por la mañana y las propias camareras hacen la limpieza, luego tienen que ir a lencería a recoger su ropa y luego hacer las habitaciones, y se ha incrementado. Ya no es, ya no es, ya no es camarera de pisos, eres camarera de pisos, limpiadora, y valet (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Teníamos un valet, teníamos un valet que yo, que se jubiló [...] hace dos años tres años, dos o tres años que lo quitaron, se jubiló y ya no. Para nosotros era una ayuda muy grande. [...] Al marcharse él teníamos que bajar nosotros la ropa, subirla y bueno hacer como podíamos (C14: Camarera de piso).

[...] si había una salida imprevista y había que hacer esa salida tenías que dejar todo tu trabajo y hacer todo el camino hacia atrás e ir a buscar tú el material porque no había valet ni había nadie que te llevara ese tipo de cosas a donde tú estabas (C24: Camarera de piso).

[...] antiguamente también teníamos a una persona que se llama el valet, que es un hombre que es el que se encarga de llevarnos las camas, las cunas, de subirnos la ropa limpia, de bajarnos la ropa sucia, de todo lo pesado que te puedas imaginar pues eso el que lo maneja es el valet. Bueno pues entraron esas empresas y toda esa carga de trabajo la tenemos que hacer nosotras, o sea nosotras somos camareras de piso y somos valets. Nosotras tenemos que subir la ropa limpia, tenemos que bajar la ropa sucia, tenemos que llevar las camas supletorias hasta las habitaciones, tenemos que llevar también las cunas, montarlas, mover todo el mobiliario, dar la vuelta a los colchones también nosotras en soledad. Todo esto lo hacemos nosotras más las veinticuatro habitaciones y también tirar la basura cuando terminas la jornada, cosa que antes no se hacía (C18: Camarera de piso).

Pero la existencia de un valet no siempre resulta útil porque acaba siendo una excusa para incrementar la ratio de habitaciones a realizar por parte de la camarera. La ayuda prestada, limitada a un número de tareas específicas como quitar la ropa o ayudar a montar y desmontar una cama supletoria, no sería suficiente para compensar la carga de trabajo.

Yo empecé allí haciendo catorce habitaciones en ocho horas [...] Ahora vamos por dieciocho habitaciones porque nos han metido a un valet, un chico, para que nos quite la ropa, solamente nos quita la ropa sucia ¿vale? No nos hace nada, solamente la ropa sucia y la supletoria. Y resulta que porque entraba el chico nos subían una habitación más, empezamos con catorce y nos subieron a diecisiete, y ahora por entrar este chico pues nos subieron una habitación más ¿vale? Dieciocho (C19: Camarera de piso).

Las dieciséis habitaciones al principio nos ponían de ayuda los valets, que tampoco era una ayuda real que era una sobrecarga, porque con los valets por ejemplo te hacías ocho habitaciones tú sola en la planta te hacías los veintitrés cuartos de baño y hasta completar las veintitrés habitaciones el resto te las hacías a medias con el valet. Con lo cual las camareras que desempeñábamos esas funciones con los valets terminábamos reventadas, eso me llevó a mí a la rotura de los tendones. [...] Si haces solo dieciséis habitaciones que ahora se ha conseguido que no, que no se dé esa ayuda entrecomillas porque ayuda sería que tú tengas dieciséis y te ayuden a desarrollar esas dieciséis. Pues como no era así, era sobrecarga, pues entonces se ha conseguido ya que las camareras trabajemos solas y no tengamos al valet (C5: Camarera de piso).

Además de estas tareas que solían realizar los mozos de habitaciones también resulta frecuente que se sumen otras relacionadas con la limpieza de determinadas zonas del establecimiento hotelero o de apartamentos. Así, en algunos establecimientos son las camareras también realizan la limpieza de zonas comunes, como pasillos y escaleras, o incluso de las cocinas o comedores, lo que incrementa aún más la carga de trabajo. También dentro de la habitación adquieren nuevas funciones que antes realizaba, por ejemplo, el servicio de habitaciones.

[Preguntada por si encuentra alguna dificultad en la manera en que se organiza el trabajo] *Sí mira, por ejemplo, para el tema que nos han metido este año que es el de limpiar los comedores después de desayunos o comidas o demás pues no se tiene en cuenta el tiempo que se, que se tarda en realizar ese trabajo. [...] Entonces igual te mandan otras tareas además de esa y no, no te da tiempo a hacerlo todo. No puedes estar en todos sitios a la vez. Te vuelven como un poco loca. O estás haciendo eso y te*

llaman para hacer otra cosa, y entonces no haces ninguna bien (C10: Camarera de piso).

[...] hay una hora de zonas comunes. Tenemos de ocho a nueve zonas comunes y ya limpieza a fondo en restaurante y recepción o limpiar pasillos y escaleras. Y después de nueve a cuatro de la tarde hay que realizar el trabajo de veinte habitaciones. De veinte incluidos los repasos (C26: Camarera de piso).

[En referencia a las actividades que desarrollaban antes] La carga de trabajo era diferente, si te ponían muebles y cosas pensando en el cliente, pero también en la trabajadora que tenía que hacer luego esas habitaciones, antes teníamos hasta a un señor que rellenaba los minibares ahora resulta que el minibar lo rellena también la camarera. [...] Si el cliente precisaba café o cosas que pidiera estaban pendientes los camareros ahora les ponen las kettle³ o la Nespresso⁴ y tienes que reponer tú las capsulitas de café, limpiar las tazas, etcétera con lo cual ya nos meten más trabajo. El room service⁵ venía y se llevaba las bandejas que habían servido a los clientes ahora eres tú la que retiras la bandeja del room service y te la llevas al office (C5: Camarera de piso).

A este incremento de número de tareas a realizar debe sumarse el aumento de los detalles, o amenities, que tienen en la actualidad las habitaciones. Es cada vez más habitual que en la habitación tengas acceso a un aparato para calentar agua o una cafetera de cápsulas. Ello no solo supone tener todo colocado de una determinada manera sino el trabajo de limpieza de todo el menaje y su reposición. Este tiempo adicional no suele tenerse en cuenta en el momento de asignar el trabajo a las camareras.

Que tienen muchísimas cosas en las habitaciones, le han metido desde hace un par de años o tres, le han metido los calienta agua con manzanilla, los té y las cafeteras monodosis que todo eso lo tiene que limpiar la camarera de pisos en la habitación. Eso

³ Hervidor, tetera eléctrica.

⁴ Cafetera de cápsulas.

⁵ Servicio de habitaciones.

es más carga laboral, aparte de lo que tiene una habitación más tonterías, es lo que yo dijo “pijadas” para que el cliente se vaya contento (C6: Camarera de piso).

[...] a ti te dan las habitaciones y “toma” y a lo mejor te encuentras una habitación que tiene una cama supletoria, una cuna, el sofá abierto, bueno de todo. Entonces claro en esas habitaciones luego tienes cafeteras que luego tienes que ponerle los botecitos esos pequeños que está el dorado, el rojo y el negro de expreso, y tienes que poner la azúcar, lavar las tazas, tienes que todo, todo, todo. O sea, entonces es muchísimo tiempo que te tiras haciendo todo esto (C18: Camarera de piso).

Lo elevado de la carga de trabajo que soportan, y su tendencia a incrementarse en los últimos años, se deriva en parte de la falta de regulación que existe respecto a esta cuestión. Cada centro de trabajo, o cada empresa subcontratada para prestar el servicio, decide cuál es la ratio de habitaciones por camarera de piso en cada momento. Y también puede decidir llegado un punto que éste no es suficiente e incrementarlo. La no existencia de unos límites, así como la ausencia en muchos casos de estudios previos fiables del reparto de trabajo, suponen con frecuencia unas cargas de trabajo que no pueden llevarse a cabo a un ritmo normal de trabajo. Tampoco permiten que éste se desarrolle con la calidad suficiente o con la que la trabajadora se sienta conforme. Ello puede acabar desmotivando a la fuerza laboral, que no solo está agotada y estresada sino descontenta con el resultado final, sino que puede acabar por reducir la calidad del servicio.

La carga de trabajo no se regula en ningún sitio, eso se regula por cada hotel y también es una zona bastante oscura porque no se lo ponen por escrito, no hay ningún tipo de registro ni siquiera, como mucho llevan un registro horario pero no aparece cuantas habitaciones les obligan entonces muchas de ellas hablan del ratio que tienen, que si veinte habitaciones, quince, no sé cuántas salidas, entradas pero no hay un criterio unificado de lo que se considera que es normal... entonces les ocurre que igual empiezan haciendo diez habitaciones, luego les obligan doce, luego quince ¿entonces dónde está límite? Nadie lo sabe dónde está el límite en el que revienta una persona. Entonces muchas veces les ponen también una carga de trabajo que no puede ser realizado en la jornada, entonces ese es uno de los principales problemas que tienen. Pero eso no se regula en ningún lado la verdad (E6: Abogada Laboralista).

[...] la calidad hoy en día le está afectando a los clientes y eso a mí no me va porque es un error [...] o tener unos trabajadores que puedan hacer un trabajo de verdad y por ahorrarse mil euros, que es lo que le pagan a otra persona, que no se le dé. Solo eso, ratios, ratios, ratios. Yo nunca trabajé por ratios y siempre me mantuve [...]. Todo eso de los ratios no es todo culpa de la patronal [...]. Yo trabajé con gente, con camareras, que hacíamos por ejemplo diez habitaciones pues ellas querían hacer once para cogerse méritos y al día siguiente doce. Y yo siempre les decía: “estáis cometiendo un error, hay que trabajar ocho horas, trabajar ocho horas”, no estar mirando, trabajar las habitaciones bien hechas, nosotras no hacíamos zonas nobles nosotras expresamente habitaciones. [...] Y eso fue la competición “yo a ver si hago más que tú así estoy mejor vista por la gobernanta” (C14: Camarera de piso).

[...] por ejemplo si te toca algún cliente pues vas más rápido y bueno, pero si son por ejemplo trece o catorce salidas? Y ellos te dicen que en teoría a media hora la habitación pues no salen las cuentas. Si yo echo cuatro horas, a media hora serían ocho habitaciones y estoy haciendo el doble. Pues te dejas armarios sin limpiar, te dejas ventanas sin limpiar y un montón de cosas. Y ellos no se dan cuenta que verdaderamente lo que están haciendo es degradando su hotel, pero bueno. [...] Si tuvieran a una persona contenta, con su sueldo en condiciones, con sus horas en condiciones, con sus descansos en condiciones...pues esa persona tendría siempre sus habitaciones, las va limpiando, las va manteniendo y están siempre limpias (C17: Camarera de piso).

Esta falta de regulación también favorece que existan trabajadoras con contratos a tiempo parcial, especialmente contratadas a través de empresas externas, que acaben realizando prácticamente las mismas habitaciones que si trabajasen a tiempo completo. O que aquellas cuyo contrato es temporal o eventual, se vean obligadas a trabajar de más para no perder su puesto de trabajo.

[En referencia a sus compañeras de trabajo de la empresa externa con contrato temporal a tiempo parcial] *Se va a valorar también el tema de las cargas de trabajo porque hay personal que trabaja con una jornada parcial que se le está dando casi tantas habitaciones como si estuviera a jornada completa (C10: Camarera de piso).*

Se están haciendo contratos por semanas, por meses... entonces ¿qué mujer se va a arriesgar a no cumplir con el ratio de habitaciones? Ninguna [...] Es que una eventual, yo por ejemplo porque en el hotel donde estaba que era fija yo sí me podía coger un día personal sin ningún problema lo pedía a la empresa y me lo daban, pero la eventual no lo podía pedir, porque si lo pedía no le renovaban el contrato, entonces no nos llegan, los convenios no nos llegan (C11: Camarera de piso).

Cuando se asigna el número de habitaciones no es frecuente que tengan en cuenta los desplazamientos necesarios para la camarera de piso, mientras realiza su trabajo. Este hecho no se limita a la búsqueda y recogida de su material, sino que en muchos casos las trabajadoras trabajan en plantas diferentes o incluso distintos edificios a los cuales tienen que llegar muchas veces llevando consigo todo el material para acondicionar dichas habitaciones. Ese tiempo perdido para la camarera es muy difícil de recuperar y repercute tanto en el tiempo que pueden emplear en la habitación como en el estrés y nerviosismo que puede causar a la trabajadora.

Entonces si a ti te dicen que tú en cada trabajo te puedes tardar quince minutos, pues así mismo debería ser tu control “si tengo tanto tiempo que me lo cuenten en minutos. Si yo me tengo que desplazar de un lado a otro que me cuenten ese tiempo, porque mira que los desplazamientos de un bloque a otro no nos los cuentan, y tú a veces tardas diez minutos en llegar a ese bloque. Mientras montas otro carro, mientras lo dejas arreglado, eso te lleva un tiempo y eso no lo cuentan entonces ahí es donde te digo que el agobio [...], y creo que es la razón por la que nuestro cuerpo se agota tanto (C15: Camarera de piso).

[...] Las habitaciones sí que es verdad que no haces más de dieciocho, pero es el problema de la mayoría de los hoteles, no te miran el traslado que tienes que hacer de una torre a otra, los ascensores que tienes que coger, ¿sabes? Que no es lo mismo tener dieciocho habitaciones en una sola planta que dieciocho habitaciones y tener que

recorrerte todo el hotel. Porque el nivel de estrés es el doble ¿me entiendes? No le puedes dar todo el tiempo que tú quisieras a las habitaciones del cliente, tienes que dejar las habitaciones de salida perfectas, entonces es un poco complicado la regularización esta de la carga de trabajo (C25: Camarera de piso).

[...] la dueña tenía [...] dos edificios cerca de allí, no en la misma calle ni en la misma finca, a tres cuatro bloques de allí mismo tenía unos apartamentos turísticos que funcionaban como hotel. Pues yo tenía que, cuando limpiaba las habitaciones en el hotel, también tenía que salir a la calle arrastrando un carro con ropa limpia, con todo lo que faltaba, un carro que tenía que arrastrar por toda la calle e ir a los edificios a limpiar los apartamentos. Vale, pues lo hacía todo eso, pasó el año, al año me cambian de sitio y me dicen que no, que ahora que, con el mismo contrato, pero ya no de camarera de pisos sino un contrato ya de auxiliar de limpieza (C16: Camarera de piso).

Otro aspecto que no se tiene en cuenta en el reparto del trabajo, y que las camareras de piso entrevistadas suelen señalar, es el estado que presenta la habitación antes de acondicionarla. El que una habitación apenas haya sido utilizada o, en cambio, aparezca llena de manchas, basura y muy desordenada es un factor clave para determinar el tiempo que se va a emplear en dejarla lista para su uso. Esto no suele tenerse en cuenta en la asignación del trabajo, al igual que muchas veces el tamaño y los requisitos mínimos de presentación de las habitaciones. En épocas de elevada ocupación, como pueden ser las vacaciones estivales especialmente en lugares costeros, estas problemáticas se incrementan por el número de camas supletorias que hacer o el incremento de las necesidades de limpieza debido a la arena o las manchas de protección solar. Todo ello rara vez se valora de manera previa a la asignación de las habitaciones.

No, no, no cuentan nada de eso. No nos cuentan si tienen camas, si tienen cunas, no nos cuentan nada. Entonces ahí es donde uno empieza a jugar con el tiempo y es el agobio del trabajo, que realmente camarera es limpiar, no es un trabajo que nadie pueda hacer lo que pasa es que la dificultad viene en eso, el tiempo es poco para el trabajo. Porque a veces tú encuentras unas habitaciones que son un desastre completo. Que tú no sabes ni por dónde empezar, entonces tú dices ¿Qué le hago a esto? Porque la gente deja todo tirado, todo regado, por lo general cuando tienen cunas

completamente desordenadas y tú no tienes ni por dónde coger esa habitación. Entonces ahí esa es la dificultad del trabajo, con lo que nosotros nos encontramos en el día a día y que tú a las cuatro y diez tienes que estar fuera, pase lo que pase. (C15: Camarera de piso).

No se tiene en cuenta nada, si hay cuatro camas como si hay siete, el tiempo para cada una es el mismo. Te digo porque hay unas junior allí, que están en las esquinas, son el doble de grandes que las normales, que las estándar, y tienes se supone veinticinco minutos que si tú echas cuentas no te vienen las cuentas pero bueno son veinticinco minutos por una estándar y veinticinco minutos por una suite. [...]Y yo en la suite, vamos yo y todas las niñas echamos hora. [...] Porque es imposible echar menos porque son habitaciones [...] más pijitas, tú sabes aparte de más grandes pues tienen más tonterías, tienen más detalles, te tienes que parar más. La hora y cuarto no hay quien te la quite y son dos habitaciones esquineras en cada planta, vamos que ya tienes ahí dos horas y media perdidas, aparte ya de las demás habitaciones. Ponte dieciséis más, es que no te llega nunca el tiempo (C19: Camarera de piso).

Esta carga de trabajo puede incrementarse aún más si alguna camarera no puede acudir a trabajar, por algún tema personal o por una baja laboral, el trabajo puede entonces repartirse entre el resto de sus compañeras. Esta situación puntual puede alargarse en el tiempo y que no decidan contratar a alguien para suplirla y el resto de las camareras asuman su trabajo hasta que no se reincorpore.

Son cosas muy duras y realmente lo que es la carga de trabajo no se está respetando en la mayoría de los hoteles, no se respeta porque lo que quieren ellos es coger y ganar más dinero y gastar contratando menos personal. Si una camarera de piso se pone de baja lo que hacen es repartir el trabajo entre las que quedamos, no contratan a nadie a esperas de ver cuánto tiempo le dicen que va a estar de baja y muchas veces dicen [...] si puedes aguantar un día, dos días... y cuando te das cuenta ya no son dos meses sino tres meses que estás haciendo. Y luego viene que es no es una la que está de baja son dos y son tres por la sobrecarga de trabajo y cuando sucede esto recién, recién ahí

están pensando en contratar a una o dos camareras. Pero no directamente por el hotel, sino por una empresa de externalización (C3: Camarera de piso).

Todo ello origina que no tengas tiempo suficiente para realizar el trabajo y esto te obligue a incrementar tu ritmo de trabajo hasta unos niveles que te generan estrés constante por ir acumulando retraso en su jornada. Para limitar el tiempo extra que emplean en realizarlo empiezan a prescindir del tiempo de descanso para la comida, en el caso de que lo tengan, o incluso minimizar las veces que se acude al servicio para no perder ese tiempo. Con el paso del tiempo acaba pasando factura a su salud, provocando dolencias y patologías de ámbito psicológico y físico.

No, porque la exigencia es mucha para el tiempo que tenemos para limpiar la habitación. Ten en cuenta que una salida es aproximadamente de cuarenta y cinco a cincuenta minutos, y un cliente entre veinticinco a treinta minutos. Pues calcula tú en siete horas veinte habitaciones ¿cómo se hace? No, no, la verdad es que con el nivel de exigencia de un hotel cuatro estrellas plus, no (C26: Camarera de piso).

El ritmo de trabajo es ir corriendo constantemente, el ir diciéndote mentalmente tú misma “date prisa que no llegas” “corre que no llegas, corre que no llegas” ese el constante. Un estrés constante, bueno, es más, te llega el punto de que muchas veces de casi, casi, hacerte pis encima porque no puedes ir al cuarto de baño, bajar abajo con un dolor de garganta que te mueres porque no puedes beber agua. Porque no te paras, fíjate que eso son décimas de segundo, pues ni siquiera paramos para ello. [...] Por eso te decía que el ritmo es tan, tan exagerado, tan acelerado, que es que no te enteras. Vas corriendo de un lado para otro, cuando vas a buscar una cosa aprovechas y te llevas cinco o seis arrastrando a la vez o sea [...], un caos, mentalmente es un caos. Y físicamente horrible (C8: Camarera de piso).

[...] es verdad que mientras trabajabas tenías que aguantarte las ganas de ir al baño, no podías, no tenías tiempo. Porque desde donde están las habitaciones si te tocaban las plantas altas hasta donde hay un baño que puedas acceder tenías que hacer un recorrido como si tuvieras que llegar a lencería, un poco menos, pero tenías que hacerlo. [...] Tampoco tenías tiempo para llegar a comer, cuando tenías tiempo de ir

a comer era a lo mejor un martes o un miércoles que no había tantas salidas y el día anterior te había tocado esa misma planta y más o menos sabías cómo estaba. O te llevabas una manzana, te llevabas algo de tu casa o comías un medio bocadillo por la mañana y lo llevabas y te lo ibas comiendo mientras trabajabas (C24: Camarera de piso).

Un aspecto que podría ayudar a que el reparto de la carga de trabajo sea adecuado sería la realización de estudios de medición de tiempo adaptados a cada centro de trabajo. El hecho de que se tuviera en cuenta el período temporal necesario para realizar una habitación de manera eficiente, con un ritmo asumible por la fuerza laboral, y en las peores condiciones que pudieran encontrarse podría suponer una mejora para evitar la asignación excesiva de carga de trabajo que dificulta su desarrollo.

Cuando el hotel tiene una apertura o cuando el hotel tiene una reforma pues que se determine haciendo estudio de tiempos cuáles son las peores situaciones o cuál es el tiempo necesario para que en las peores situaciones la trabajadora tenga que utilizar ese tiempo para hacer una habitación. Entendiendo que cogemos esa habitación con las peores características y lo más sucia posible. Y diremos que en ese estadio se dice que para hacer esa habitación se necesita un tiempo equis. Pues entonces yo repartiría esas habitaciones con las peores condiciones en función de la jornada que tenga cada trabajadora. Y así, de esa forma, como yo estoy en la peor condición no voy a tener la mala suerte de que todas las habitaciones que tengan que revisar sean en esas condiciones, siempre tendré un tiempo para que yo pueda realizar la tarea de una manera adecuada sin tener que acudir una celeridad brutal, una carga brutal y encima emitiendo un criterio objetivo no como hoy: tú me caes mejor, tú me caes peor pues a ti te doy un rango mayor y a ti uno menor, etcétera. [...] Entonces eso lo hago de una manera equitativa, justa y hago un reparto justo, seguramente en este aspecto, en el aspecto de la carga, hablo de la carga como realización de las habitaciones por número de tiempo, debería menguar más (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

Pero este tipo de estudios previos de los tiempos necesarios para llevar a cabo el trabajo deben complementarse con medidas adaptativas del puesto de trabajo a la situación concreta de cada camarera de piso. Así, una camarera de determinada edad y con diversas patologías fruto del ejercicio continuado de su labor profesional debería contar con que su ratio de habitaciones, u otras tareas de limpieza asignadas en su caso, tengan en cuenta esas características específicas en el desempeño de su trabajo.

Uno de los criterios [...] para que al final haya una buena medición de la carga de trabajo que tienen las camareras es que se pusiera un límite de manera genérica, luego se tendría que estudiar caso por caso, porque como sabes luego es que hay personas que son especialmente sensibles, no puedes tratar igual a una persona especialmente sensible que a otra que no tiene ningún tipo de dolencia (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

[...] lo más prioritario para mí es que si hay un ratio de habitaciones pues que sea racional dependiendo de la edad de cada persona, de la juventud de cada persona. Y después que vayan adaptando, que ya sería cuando transcurra el tiempo y la edad de cada trabajadora pues que vayan adaptando su puesto de trabajo, las zonas comunes, que vayan adaptando según el estado de la trabajadora y si empieza a tener una serie de dolencias pues ir adaptando su puesto de trabajo. Después hacer más revisiones o evaluaciones de riesgos laborales, de las trabajadoras participantes que puedan tener, ir adaptando el puesto de trabajo como ya he dicho según la edad y luego la jubilación, que creo que, me parece todavía bastante, pero poner un límite de sesenta años. Y ya me parece bastante una persona de cincuenta y nueve o sesenta años pues realizando estas tareas, ahora bien, si se cuida todo, si se cuida la prevención de riesgos, la evaluación de riesgos, y se adaptan los puestos de trabajo según va transcurriendo la edad pues sí que es posible que puedan llegar a esa edad y puedan llegar desarrollando su empleo. Pero claro, en el hotel no solo son las habitaciones, hay unas zonas comunes, hay recepción, siempre se puede según las condiciones de cada trabajador ir adaptando el puesto creo yo (E5: Abogado Laboralista).

Ahora estoy en otros trabajos porque mi dolencia es una mano ¿entiendes? Y entonces ahí las camas son muy pesadas y la empresa me ayudó en ese aspecto, me puso en

restaurante y limpiando sauna, zona playa, limpiando. Pero a planta no voy. [...] Me adaptaron el puesto de trabajo, sí (C9: Camarera de piso).

El hecho de que se lleve a cabo un reparto del trabajo justo y equilibrado, que favorezca que las trabajadoras puedan realizarlo a un ritmo asequible, supone un gran bienestar para ellas. Ello repercutirá en la satisfacción que sienten respecto al trabajo realizado y, por tanto, es una de las claves para el buen resultado de la empresa.

Nosotros llevamos lo que es... todo, llevamos lo que es la ropa a lencería, porque veinte habitaciones si no están todas ocupadas son habitaciones sencillísimas de hacer y muy bien, yo estoy súper feliz, contentísima. Y me gustaría que todas las camareras estuvieran así (C14: Camarera de piso).

3.3 Desequilibrios en la distribución del trabajo.

Una mala organización y planificación en la distribución del trabajo puede originar que entre compañeras de trabajo existan importantes desequilibrios en la carga de trabajo, a pesar, de tener un mismo número de habitaciones asignadas. Un ejemplo de ello sería por ejemplo que no exista un equilibrio entre el número de salidas y el de clientes. Conviene recordar que normalmente una salida conlleva mayor trabajo, y, por tanto, mayor tiempo ya que el cliente va a ser nuevo y requiere de un acondicionamiento completo del espacio. No así un cliente en el que se realizan, en situaciones normales, unas laborales más o menos intensas de reacondicionamiento mientras la ocupen. Si a una camarera le asignan muchas más salidas que a otras se encontrará que tiene mucho menos tiempo para realizar cada habitación a pesar de que el trabajo es más exigente. Por otro lado, si el reparto no se realiza y simplemente cada camarera va escogiendo habitaciones puede dar lugar a que alguna se aproveche para realizar aquellas más pequeñas, más limpias o con un menor número de camas. Esto daría lugar a un sobreesfuerzo del resto de camareras, que podría solucionarse a través de un reparto equitativo previo.

[Trabajo en un hotel anterior] *Es más en ese hotel te daban el parte con las habitaciones que había en la planta, pero no asignaban cada habitación a cada compañera, sino que llegabas arriba, a mí es que ese hotel no me gustó en ninguno de los sentidos la verdad que estaba todo muy mal organizado, que no te ponían un cuadrante pues tú tienes que hacer la uno, la dos, la tres, la cuatro. Sino que había tantas habitaciones unas eran de salida, otras de clientes y cada compañera se metía a hacer una habitación. Y las más listas pues se metían en habitaciones que no llevaban tantos días, que eran de uno, de dos, mala organización sinceramente. [...] Yo llego a una planta con una compañera y veo que esa compañera se está haciendo todas las habitaciones de una cama y me está dejando a mí las de dos o las que llevan más días de ocupación. No es lo mismo dormir una noche que llevar tres días en una habitación (C4: Camarera de piso).*

Por ejemplo, en mi hotel se admiten animales pues si te entra una pareja con dos perros grandes de pelo largo por mucho que sea un cliente mientras que aspiras, moteas, sigue saliendo pelos, cambias sábanas...cuarenta y cinco minutos y es un cliente. Y hay salidas que a lo mejor son cuádruples, triples y esas habitaciones te las pagan a lo mismo, dos euros y medio. Pues hay compañeras que a lo mejor llevan quince salidas, y otras quince clientes, entonces tampoco se equipara (C17: Camarera de piso).

[Carga de trabajo diferente al resto de sus compañeras y compañero] *Y ella me decía que yo tenía veinticuatro porque mis compañeros eran de formación. Pues te cuento, le pillé la mentira [...]. Ella un día me pidió, mi gobernanta, que le sacara una foto de unos días en concreto donde se firma la entrada y la salida y ella pone las habitaciones luego cuando se al cabo de un mes o así ella coge al final de cada mes pone las habitaciones que ha hecho cada uno. [...] Saqué yo las fotos y se las mandé. Bueno pues mi sorpresa fue que cuando me fui a mi casa me pongo a mirar y pone que yo hago dieciséis habitaciones, ella ocho. Entonces yo dije “¿Cómo es esto, dieciséis habitaciones?” Dieciséis más ocho son veinticuatro, entonces fue cuando me di cuenta que le hacía sus habitaciones (C18: Camarera de piso).*

3.4 Concentración, interrupciones y órdenes incompatibles.

En este apartado se analizan, a través del discurso de las camareras de piso, aspectos claves de la organización del trabajo de los departamentos de pisos. Estos elementos pueden suponer una diferencia importante tanto en el desarrollo del trabajo como en el tiempo necesario para llevarlo a cabo. Estos son la concentración que se requiere para llevar a cabo las tareas encomendadas, el que sea frecuente o no las interrupciones mientras están trabajando y, por último, si reciben habitualmente órdenes incompatibles por parte de sus superiores jerárquicos.

3.4.1 Concentración requerida para realizar el trabajo.

Que el trabajo tenga que realizarse de manera lo más rápida posible, pero sin errores que hagan que tengan que volver hacia atrás y, por tanto, perder tiempo que les obligue a extender la jornada puede llevar a que tengan que estar muy concentradas en el trabajo que están haciendo. Aunque en algunas ocasiones éste puede memorizarse y tras una fase inicial en la que se requiere más atención, con el tiempo el hecho de que sea repetitivo te facilita no estar tan pendiente.

[Preguntado si requiere su trabajo de mucha concentración] *Al principio sí, después ya es rutinario. Al principio sí, porque tienes que contar todos los detalles que tienes que hacer en la habitación. Pero luego se convierte ya en una rutina y lo haces ya de memoria vamos (C2: camarero de piso).*

Pero lo más habitual, entre las camareras entrevistadas, es que manifiesten el gran esfuerzo que realizan para concentrarse en realizarlo de manera óptima, a la primera. En caso contrario, supondría en muchos casos tener que volver a la habitación a remediarlo o, aún peor, que una supervisora te hiciera volver a retomar el trabajo que no ha quedado de la manera estipulada. Este hecho, además de por la exigencia de limpieza, viene frecuentemente asociado a la colocación o falta de algún amenity u otros accesorios que se pueden encontrar en la habitación.

[...] *sí, tienes que tener concentración. Porque las cosas que yo dejo atrás es que me devuelven y tengo que volver a hacerlas. ¿Entonces qué? Resto tiempo para mi tarea, yo tengo que estar bien concentrada y yo tengo que ir mirando que todo lo vaya dejando bien porque si no la perjudicada soy yo. Van y me buscan donde yo esté a hacer eso*

que dejé atrás. Tú no puedes dejar nada atrás porque las gobernantas no lo ponen, lo tienes que venir a poner tú, y si algo te quedó sucio tienes que volver atrás a limpiarlo. Ellas te dicen lo que te quedó y tú vuelves (C15: Camarera de piso).

Pues, aunque parezca mentira sí, sí necesitamos estar concentradas porque en el momento en que entramos en la habitación tenemos no solamente que limpiarla y organizarla, sino que tenemos que reponer lo que son los amenities, las toallas, retirar las papeleras o sea que no se nos quede ningún detalle por hacer porque claro, tú si eres cliente y te vas a pasar por ejemplo el día fuera vienes acalorado y necesitas coger y ducharte. Y si se te ha olvidado recogerle la ducha o ponerle la toalla de baño, el gel de ducha o el champú, eso ya ocasiona una incertidumbre y un problema al cliente porque se ve obligado a llamar a recepción para que se lo pongamos. Son pequeños detalles que a lo mejor me dicen: “el trabajo de camarera de pisos cualquiera sabe limpiar o cualquiera sabe organizar”. No perdona no es así, no. Necesitas tener mucha concentración (C3: Camarera de piso).

Sí, porque y sobre todo ahora porque son muchas cosas las que hay que meter dentro de la habitación. No solamente limpiar la habitación, bueno aparte de tener que llevar toda la ropa porque tienes que llevar colchas limpias, fundas de almohada limpias, fundas de cremallera que es la que llamamos nosotras funda de cremallera que es la que pones en la almohada para luego encima poner el almohadón, los protectores...tú tienes que llevar una cantidad de ropa que tienes que ir controlando constantemente. Pues aparte de eso, tú ahora tienes que meter en la habitación café descafeinado, tres tipos de té, leche, azúcar, sacarina, agua...más luego todos los papeles que les pones en el escritorio. Entonces tienes que estar constantemente revisando y controlando todo eso. Pues por eso es el estrés mental que llevas porque que no te falte nada, que no te quede esto porque igual estás en la otra punta y han pasado la revisión de la habitación y te falta esto, esto y esto o constantemente estás pensando en la habitación tal falta esto, esto, esto y esto... o sea es constantemente, estar concentrado, estar concentrado constantemente para que el más mínimo detalle no te falte. Porque son muchos detalles en una habitación (C8: Camarera de piso).

3.4.2 Interrupciones mientras desempeñan su trabajo.

Relacionado con lo expuesto anteriormente de la necesidad de concentración constante para poder finalizar el trabajo a tiempo, están las interrupciones que pueden romper la misma. El hecho de que a una camarera se le llame para acercar algo a una superior o solucionar algo a un cliente hace que ésta pueda perder el hilo de lo que está haciendo, y luego tenga que volver a retomar con dificultad las cosas que le faltan por realizar de su ratio de habitaciones. También supone una pérdida de tiempo y energía que invierte en desplazarse hacia otro lugar del centro de trabajo, más o menos cercano de donde se encontraba. Incluso en algunos hoteles se ha establecido el contacto con las camareras y gobernantas a través del Whatsapp, lo que implica tener el teléfono móvil encendido y estar constantemente pendiente de los mensajes que van llegando por si te necesitan.

En este hotel no, pero en otros muchísimos en los que he trabajado o sea llegar a estar haciendo una habitación de esas de clientes de salida, que te llame la gobernanta y de diga, por ejemplo, está en la primera planta y tú estar trabajando en la quinta, y te diga “Oye [...] tráeme la mopa o tráeme cualquier cosa” O sea tienes que dejar de hacer tu trabajo por llevárselo a ella. Y son minutos que juegan en tu contra porque ya te digo dependiendo de la distancia donde uno se encuentre son dos minutos de bajar, dos minutos de subir, si [...] encuentras el ascensor libre porque si no por las escaleras (C3: Camarera de piso).

[En respuesta a si suelen tener interrupciones] *Sí, sobre todo cuando haces una salida o cuando hay cualquier percance o te llama la gobernanta y te dice: “mira en la habitación no sé qué el cliente se ha vomitado o se le ha roto un vaso o esto o lo otro” o haces una salida y a la hora te dice: “mira la salida que hiciste se te olvidó o no hiciste esto o se te quedó atrás lo otro. Viene un cliente nuevo: “pues mira este cliente te pide veinte perchas más o un tope en la cama porque la cama es muy blanda o dos almohadas más” sí, sí, muchísimas interrupciones. Los días que sales a las cuatro y dices hoy he tenido un día tranquilo, he trabajado y no me han molestado en todo el día, pocos días (C25: Camarera de piso).*

[...] interrupciones sí porque en los últimos años donde yo en la cadena hotelera es crear un grupo de Whatsapp. ¿Qué pasa con un grupo de Whatsapp? Primero que la gobernanta y la subgobernanta se ahorran tener que caminar. ¿Cuál es el contratiempo

nuestro? Que cada vez que suena el Whatsapp todas tenemos que mirarlo porque no sabes para quien va. Y eso a nosotros nos pierde tiempo. Nos prohíben tener el móvil encima, pero para abrir un grupo de Whatsapp, sí (C24: Camarera de piso).

3.4.3 Órdenes incompatibles.

Que en un departamento de pisos puedan existir distintos puestos de supervisión y control como gobernantas, subgobernantas o varias supervisoras, puede suponer que cada una de ellas tenga una visión diferente de cómo se debe realizar el trabajo de manera adecuada o incluso el orden de realizarlo. Si otras personas con diversos cargos directivos o incluso las agencias de turoperadores tienen también intervención, pueden originar que la trabajadora tenga que intentar saber quién va a supervisarla para adaptarse a las indicaciones de esa persona para evitar posibles retrasos o sanciones. Esto puede originar también cierta incertidumbre respecto a cómo realizar el trabajo que conlleva problemas en la toma de decisiones, llevando a un retraso en la realización del trabajo y pudiendo generar mayor presión a la camarera de piso.

[...] tenemos a varias personas que nos revisan cierto. Cada una tiene como un estilo diferente de acomodar las cosas en la habitación, entonces de pronto esta lo deja para un lado, la otra lo deja para el otro lado. Entonces tú ya aprendes a conocerlas, yo miro quien me va a revisar y yo lo dejo para el lado que ella siempre lo deja. [...] Te vas como adaptando a las cosas (C15: Camarera de piso).

[...] muchas veces te lo encuentras en los hoteles porque por ejemplo en los hoteles de lujo en los que yo he trabajado también hay mucha gente que viene detrás tuyo. Hay veces que viene el director, el subdirector, el encargado de hacer las contrataciones con los teleoperadores, la supervisora, la subgobernanta o la gobernanta. Hay unos estándares de cómo coger y hacer la habitación, pero por ejemplo que venga el director que a veces no tiene ni p idea, con perdón de la palabra, y te dice: “señora a mí me gustaría que usted coja y ponga esto en este sitio” tú vas y lo mueves. Luego viene la gobernanta y te dice: “pero ¿por qué has dejado esto aquí colocado?” y yo le digo: “pues porque vino el director y ha dicho que mejor está así” “él que se vaya a administración y que nos deje trabajar en el hotel” y lo tienes que coger y mover. Hay muchos casos donde no se encuentra así (C3: Camarera de piso).

El hotel [...] te dice unas cosas, la empresa otras, porque nosotras trabajamos con una coordinadora de equipo, no es gobernanta, entonces te encuentras [...] que la empresa te dice que la habitación tiene que estar puesta a veintidós grados los aires acondicionados, la gobernanta que según el tiempo lo pongas para una temperatura en concreto, llegan de recepción a revisarlo y nos dicen que no que... o sea que no sabes a quien hacerle caso. [...] Como eso los piquitos de la cama, cada persona que lo revisa lo quiere de una manera entonces no sabes a quien hacerle caso. Y en el trabajo igual, la empresa quería tener un contrato por habitación y precio desde cuando se abrió que cerraron un acuerdo, el hotel que cada vez les meten más cosas a la habitación que nos resta tiempo y la empresa que, o sea que al final todo el mundo manda, todo el mundo nos manda, todo el mundo cambia cosas pero nosotros en realidad no sabemos ni a quien hacerle caso, ni quien es el que hace los cambios (C13: Camarera de piso).

3.5 Trabajo repetitivo y la posibilidad de aprender cosas nuevas.

El trabajo de camarera de piso es descrito con frecuencia por ellas como muy repetitivo, en donde las actividades que realizas son iguales todos los días. Puede variar en qué estado te encuentres la habitación, pero el trabajo a realizar y los detalles a tener en cuenta pueden repetirse una y otra vez. Esto puede hacer que la labor desempeñada sea poco motivadora y genere insatisfacción a más o menos largo plazo, especialmente por lo poco que se reconoce la importancia de su trabajo en el resultado final.

[Preguntada si el trabajo le permite aprender cosas nuevas] No, nada, nada porque tu trabajo es monótono. [...] *Es repetitivo. Todos los días tú haces lo mismo, todos los días. La diferencia está entre que el cliente sea ordenado o desordenado, y te toca hacer menos o te toca hacer más. Pero es el mismo trabajo (C15: Camarera de piso).*

¿El trabajo de camarera de pisos te permite aprender cosas nuevas? Tienes simplemente que, pues no, porque es un trabajo muy rutinario limpiar habitaciones, todos los días hacer lo mismo. Puede ser que aprendas cosas si aspirar a ascender, a escalar, a subgobernanta, a gobernanta, y pues yo creo que hasta ahí. Pero yo creo que lo que es camarera de piso aprender no, aprender a lo mejor a limpiar con un

método que salió un baño húmedo que salió otra forma de limpiar con otro producto, pero poco más (C26: Camarera de piso).

Vamos es muy monótono la verdad que sí. Lo que cambia es la gente que entra y sale de la habitación, pero por lo demás todo es lo mismo. Mientras sean clientes estás viendo cosas distintas, pero cuando te toca salida, las salidas son todas iguales. Porque las habitaciones verás, son todo lo mismo, todo lo mismo. Quita ropa sucia, limpia, friega, pon la cama limpia, un trabajo monótono. Monótono y repetitivo, sí (C6: Camarera de piso).

Cuando en los hoteles se introducen novedades tanto en la manera de planificar y organizar la carga de trabajo como la forma de realizarlo, con el objetivo de mejorar la actividad de las trabajadoras esto puede suponer un aliciente para ellas que se ven más motivadas y satisfechas. Todo ello acaba repercutiendo en los resultados obtenidos por el hotel, ya que ese buen ambiente laboral y la satisfacción personal favorece que las trabajadoras estén más implicadas y comprometidas con su labor y puedan incluso promover mejoras en el mismo.

Bueno lo intento, lo intento. Es más, en este hotel en la Cadena nueva, que es donde estoy, yo estoy de camarera de pisos, pero mi idea es, yo aspiro a más, a gobernanta, subgobernanta. Además, es otro tipo de hotel, otra forma de trabajar, siempre vas aprendiendo algo nuevo. Yo por lo menos siempre intento aprender algo nuevo, me gusta mucho (C1: Camarera de piso).

3.6 Autonomía y poder de decisión.

Otro aspecto que favorece la satisfacción de los trabajadores, y por tanto afecta a la productividad de la empresa, es cuando éstos se sienten valorados. Uno de los aspectos para ello radica en la sensación de autonomía en la realización de sus tareas, especialmente cuando ya llevan un tiempo realizándolas y son las principales conocedoras de su desarrollo. Este poder de decisión implica el reconocimiento del trabajo de la persona a través de depositar en ella la confianza en su valía y puede fomentar el sentimiento de bienestar respecto a la organización del que se siente parte.

En el trabajo concreto de las camareras de piso, existen ciertos aspectos que deben ser controlados en cierta manera para asegurar un resultado homogéneo. Así, resulta necesario la existencia de determinados protocolos que aseguren que en un establecimiento hotelero se cumplen unos criterios de orden y presentación comunes en todas las habitaciones con independencia de quién las haya realizado. Esto evita que puedan existir problemas derivados de que clientes comenten entre ellos y encuentren diferencias entre sus habitaciones.

[...] Normalmente tienes el protocolo, una forma de trabajar, tienes una forma de montar carros, tienes una forma de tener el office, entonces siempre tienes que seguir ese protocolo. Bueno hay decisiones pequeñas que a lo mejor tomas tú, por ejemplo, a la hora de poner el pijama de cliente tienes la opción de dejárselo donde lo tenía o tienes la opción de ponérselo bonito. Pero es poca libertad la que tú tienes. Sí que es verdad que yo siendo gobernanta, en un hotel donde tienes cuarenta camareras de piso, tienes que tenerlo porque si no lo tienes se te desborda. Tú imagínate que yo tengo cuarenta camareras a las que les gusta poner de manera distinta la colcha de la cama, impresionante lo que se puede formar. Además, si yo tengo un grupo que han hecho cuatro camareras distintas, a lo mejor un grupo de clientes que están en dos plantas, y me lo hacen cuatro camareras distintas hay comparativas entre los clientes, en fin, que puede ocasionar mucho descuadre. Entonces esas cosas sí las puedo entender (C1: Camarera de piso).

Teniendo en cuenta este requisito, de uniformidad del resultado, no sería impedimento el dotar a la camarera de la autonomía suficiente para realizarlo de la manera menos gravosa y más rápida según su criterio. Esto no resulta muy frecuente, entre las camareras de piso entrevistadas, pero aquellas que sí lo tienen expresan su bienestar al respecto. En algunos casos tienen que consultar a su superior jerárquico, pero existe la posibilidad de cambiar algún aspecto para facilitar su trabajo.

Totalmente, totalmente [...] En este (en referencia a su centro de trabajo actual) ya el cien por cien, poder de decisión total. En el otro (el anterior centro de trabajo), que había gobernantas, pero decías: “oye ¿qué te parece? ¿y si hiciéramos así o de esta manera?” Sí, sí, la gobernanta, que digo que es súper profesional aparte de que tuvo detalles que a mí no me gustó, que no se portó bien pero no dudo de la profesionalidad

de la gobernanta. [...] Y sí dejaba, teníamos poder de decisión de ciertas cosas sí. Y cuando ella no estaba quedábamos una, una cualquiera de nosotras de las camareras que éramos fijas que éramos cuatro, pues cada día nos quedábamos una y teníamos poder de decisión total de ir a recepción, de dar esta habitación o la otra o cambiar esto o cambiar lo otro, sí, sí. Se delegaba bastante en nosotras (C14: Camarera de piso).

[...] yo a mí personalmente sí. Pero porque es mi caso. Verás que después vamos a ver el plan de trabajo para todo el mundo es el mismo ¿vale? Lo que pasa que cada una lo hace a su manera y ya está. Y como más fácil sea para la persona. [...] Pero tú no puedes hacer tampoco sin consultar con tu superior, no puedes tú hacer una cosa fuera de lo normal (C6: Camarera de piso).

Lo más frecuente resulta que no permitan modificar determinados procedimientos, o maneras de realizar las tareas, aunque el resultado fuera el mismo. La mayor parte de las camareras expresan su frustración al respecto, pues consideran que no se tiene en cuenta su opinión, la cual se fundamenta en el tiempo de experiencia y el conocimiento de su labor. Creen que estos cambios podrían facilitar el desempeño de su trabajo y hacerlo más eficiente y también menos peligroso para su salud. El hecho de desobedecer una indicación de este tipo puede llevar a que les llamen la atención o, incluso, a ser amonestadas si repiten dicha conducta. También suelen manifestar que llevan a cabo las tareas como ellas creen conveniente, lo que les permite realizarlas más rápido, pero tienen que intentar que no lo sepan sus supervisoras.

[...] la verdad es que nosotras mientras no hay jefa lo que hacemos es hacerlo como podamos y lo más rápido posible. Pero cuando hay jefa hay que seguir el protocolo y hay que hacerlo así, porque como te salgas de ahí ya es un sermón y si lo vuelves a hacer una amonestación. No podemos marcar nuestras pautas (C26: Camarera de piso).

Pero sí es cierto que no te dejan, ni siquiera para pequeñas decisiones, te dice que se lo tienes que decir a ella entonces hay veces hay cosas que son ridículas, absurdas, porque creo que tenemos la capacidad para gestionar lo que hacemos todos los días en el trabajo. [...] Tú te organizas de una manera y ya viene quien corresponda y te dice que no, que lo hagas de otra. [...] aquí somos cuadrículados, yo digo que aspiras

los lunes, los miércoles y los viernes y los demás días no. Vale ¿y si resulta que yo el miércoles no necesito aspirar porque lo tengo todo estupendo y sin embargo el jueves sí, ¿qué pasa? Pues ya tienes un problema (C5: Camarera de piso).

[...] nosotras intentamos de buscar la manera en que lo hacemos más rápido cada una, pero intentando que la gobernanta no se dé cuenta porque como te pille te puedes llevar una pequeña bronca, pero no, a ellas se lo suelen poner todo como lo tienen que hacer y hasta el procedimiento, te dicen hasta cómo tienes que hacer la habitación. Que si tienes que empezar por la terraza, por aquí, por aquí, se dicen los procedimientos a seguir porque dicen que es la manera que se hace la habitación más rápida, que tú te esfuerces menos según ellos, yo los procedimientos no sé de dónde se los sacan la verdad, la camarera tiene poca opinión ahí, si escucharan un poco más a la camarera a lo mejor trabajaríamos mucho menos, tendrían mejores resultados estoy segurísima de ello y habría menos problemas (C25: Camarera de piso).

3.7 Falta de material necesario para trabajar.

Uno de los aspectos que influyen en el buen desarrollo del trabajo es el contar con el material suficiente para poder llevarlo a cabo. En las situaciones en las que las camareras no cuentan con los medios suficientes para poder acondicionar las habitaciones, o los tienen que compartir entre varias compañeras, supone una traba para la realización del trabajo en el tiempo correspondiente. El hecho de tener que repartirse una aspiradora o algún producto de limpieza obliga a las camareras a ir a buscarse, desplazarse y estar pendiente de terminar rápido para que lo pueda utilizar otra compañera.

Un caso para destacar es el de las empresas multiservicios. Este tipo de entidades son las que deben proveer a sus trabajadoras, con independencia del establecimiento donde prestan servicio, de los medios necesarios para ello. Cuando esto no ocurre así pueden darse situaciones de estrés entre las camareras que no tienen claro a quién acudir, si comentarlo en su centro de trabajo o a la empresa para la que trabajan. Aunque siempre existe el miedo a protestar por si les puede causar algún problema como un despido. Que las camareras tengan que compartir el material, por ejemplo, los carros donde llevan las sábanas y productos que necesitan, puede llevar a discusiones entre ellas generando mal ambiente de trabajo. En otras ocasiones optan

por no usar el carro y llevarse directamente todo lo que necesiten para que no les falte en ningún momento.

[Preguntada por si es común que carezcan del material necesario para trabajar] [...] muchas veces sí. *El otro día me comentaban, por ejemplo, en un hotel de cuatro estrellas, que tenían una aspiradora para todas, entonces claro, si tenían que aspirar todos los pasillos, o las habitaciones, las moquetas, lo que sea, entonces no daban abasto, no daban abasto. Entonces, a veces se tienen que callar porque les da miedo quejarse, otras se quejan a la empresa externa y les dicen que no hay medios, otras igual se quejan directamente al hotel, lo que sea, intentan moverse, pero muy pocas se quejan porque incluso aun quejándose de que les faltan medios igual pueden también ir en su contra entonces* (E6: Abogada Laboralista).

Luego hay peleas por los carros, tenemos un carro por cada pasillo. [...] un carro de faena por pasillo donde tú llevas tu ropa, las sábanas, llevas papel higiénico, los vasos del cliente, lo llevas todo... pues solo hay un carro en cada pasillo ¿qué ocurre? Que cuando nos juntamos tres en el pasillo nos encontramos sin material para trabajar [...] que lo que haces es que dónde antes estaba haciendo la salida coger el material y llevártelo al otro sitio [...] Y yo me llevo mi cubo y me lo llevo todo (C22: Camarera de piso).

Además de este tipo de utensilios, la falta de productos de limpieza también dificulta el desempeño de su labor. Que no tengan los productos de limpieza les obliga a emplear lo que tengan a mano, como agua y jabón, o comprarse ellas lo que van necesitando para asegurarse que el trabajo se hace a tiempo. Resulta frecuente, en estos casos, que tengan que compartir unas con otras pero todo ello dificulta la realización del trabajo de la manera adecuada.

[Preguntada por si normalmente tienen problemas con el suministro del material] *Bastante, mira la semana pasada o la anterior, no había líquidos para limpiar y estaban limpiando con agua y jabón. [...] Otras veces te encuentras que no hay mochos, que no hay escobillas, que no hay, [...] que no hay bolsas negras para meter la basura. [...] Pues tienes que trabajar con lo que haya, y ha habido veces que han*

venido camareras en autobús con escobas, que se las traían de su casa (C10: Camarera de piso).

[...] el hotel no está pendiente de que no tengamos material, está pendiente de que las habitaciones están quedando sucias otra vez. [...] Allí llegan niñas nuevas todos los días porque allí nadie aguanta, todo el mundo se va por las condiciones que tenemos. Y allí la niña que llega no tiene nada, no tiene material, no tiene cubo, no tiene nada para trabajar. Le tenemos que ir dando entre las que llevamos, esto por aquí, esto por allí y le vamos proporcionando nosotras mismas lo nuestro. Y así no se puede trabajar, es imposible (C19: Camarera de piso).

Pero estas situaciones de falta de productos, o del material necesario, no se da exclusivamente en hoteles que han externalizado el departamento de pisos. Esta situación puede darse también en hoteles no externalizados, entorpeciendo la labor de las camareras que están esperando por los mismos para poder realizar su trabajo. Este hecho puede causarles quejas por parte de clientes, dado que son las trabajadoras con el vínculo más directo respecto al estado de su habitación.

Bueno eso de los productos hay veces que dices: “es que no tengo, es que me hace falta” No siempre hay todo lo que hace falta. [...] Porque tardan más en proporcionarlo, también hay hoteles que tienen muchísimas más cosas de las que necesitan, también está lo que pone el hotel, entonces hay veces que dices tú: “ostras que no hay bolsas de plástico” “es que todavía no han llegado” “no hay zapatillas para los clientes” “no, es que todavía no han llegado”. Eso tanto el hotel como la ETT hay veces que tardan, no solo las empresas externas (C4: Camarera de piso).

Nunca teníamos tampoco material suficiente, siempre requiramos toallas que nos faltaban para poder darle a los clientes entonces luego teníamos que estar llamando de puerta en puerta a las cuatro de la tarde o a las cuatro y pico al cliente para reponer las toallas que habían faltado. Los clientes quejándose, y todo eso lo recibíamos las camareras (C23: Camarera de piso).

Retomando el caso de las empresas multiservicio, se había destacado que una de sus funciones era la de proveer de todo lo necesario a esas camareras subrogadas para la realización de su trabajo. Entre esas atribuciones estaría la de facilitar los uniformes de trabajo, el calzado necesario y aquellos elementos protectores de su salud como los guantes. Lo cierto es que una parte importante de las camareras de piso externalizadas, que realizaron la entrevista, manifestaron la carencia de estos elementos. En algunos casos directamente no se les proporcionaba el uniforme y simplemente se les decía cómo debían vestir y ellas asumían ese gasto junto también con los guantes. En otros, sí que se les daba uniforme, pero sólo uno, lo que generaba aún más trabajo y preocupación para las camareras ya que se veían obligadas a lavarlo cuando llegaban a casa, tras la jornada, y asegurarse que estaba en perfectas condiciones para el día siguiente.

[En respuesta a si las empresas externas les proveían del material necesario y de uniformes] *No, ni uniformes, ni zapatos, eso nada. [...] No, ni una empresa ni la otra. Ninguna. Te decían que fueras de negro, pero ellos uniforme no te daban. [...] ¿Guantes? Nunca. Lo que ellos proveen es papel higiénico para que no falte en las habitaciones, líquido para limpiar y... pero guantes y cosas que sean para cuidarnos a nosotras, no* (C21: Camarera de piso).

El último año sí que nos daban el uniforme y los zapatos. Pero normalmente lo que te daban es un uniforme que firmabas que tenías que devolver cuando terminaras el trabajo, aunque estuviera roto. Pero te daban un uniforme, que tú imagínate en pleno agosto con el uniforme haciendo dieciocho habitaciones. [...] Un solo uniforme, que tienes que meterlo corriendo en la lavadora que no se te olvide. Y los zapatos siempre los compraba cada camarera y este último año sí lo pasaba la empresa. Eran unos zancos antideslizantes. [...] yo muchas veces como yo voy siempre corriendo, [...] llegas se te olvida meterlo en la lavadora...yo me he llegado a llevar hasta el uniforme húmedo (C1: Camarera de piso).

[...] empezó en diciembre esta empresa ¿vale? A finales de diciembre, solo tengo un uniforme. Yo llego a mi casa y antes de quedar con mis amigas o ir con mis niños a dar un paseo tengo que lavar mi uniforme y tenderlo porque si no mañana lo tengo sucio. [...] Solo tengo un uniforme “[...] ya se te traerá, ya se te traerá” pero desde diciembre ya son seis meses [...] Claro, lavar lo tienes que lavar. Yo incluso me pongo debajo

una camiseta de algodón para absorber el sudor para que no se me manche la camiseta del trabajo (C22: Camarera de piso).

3.8 La formación de las camareras de piso en el propio centro de trabajo.

Para el desempeño correcto de su trabajo resulta básica la formación que reciben, en su centro específico de trabajo, para la realización de las tareas básicas de acuerdo con los estándares del propio hotel o establecimiento de alojamiento. Estas indicaciones son las que permiten a la camarera no solo desempeñar correctamente su trabajo, sino ganar seguridad y confianza. Cobra aún más relevancia cuando entran trabajadoras nuevas a trabajar que pueden no haber desempeñado nunca esa ocupación o no han recibido formación alguna para la misma. En el caso concreto de las camareras de piso resulta habitual que esta formación consiste, básicamente, en ponerte con una compañera con experiencia durante dos o tres días para indicarte la manera de hacer las cosas. Tras esto se les asignaban sus habitaciones y tienen que valerse por sí mismas.

Sí, sí, en el propio puesto de trabajo las compañeras. A veces encuentras compañeras así que no te ayudan en nada, pero entre todo lo malo siempre encuentras una buena que te explica, que te ayuda...y yo conté con una chica que ella fue la que me enseñó. Que yo no sabía ni hacer una cama ni nada y esa chica me enseñó, me regañaba todos los días porque yo no aprendía, no lo hacía rápido. Pero al final ella siempre venía y me buscaba y me echaba una mano, hasta que yo a los veinte días yo ya lo hacía sola y terminaba al tiempo que ella también terminaba. Esa chica fue la que me enseñó. Y luego ya vas de hotel en hotel y ya te van enseñando una cosita, una cosita y tú conoces más personas y esas personas te van enseñando porque en sí nosotras no tenemos ni un manual o algo que se tenga que hacer por ley así pues no, cada uno trabaja a su manera, cómo puedas sacar el trabajo (C15: Camarera de piso).

Pues yo empecé a trabajar en esto en el año 2001 aquí [...]. El primer día me pusieron con otra señora, con otra mujer, pero claro como el ritual de trabajo es básico, cómo lo que hacemos en casa, pero a lo bestia ¿sabes? Entonces al segundo día ya me dejaron sola y ahí te la veas. Yo mi primer trabajo fue en apartamentos turísticos que es bastante, para mí más duro que los hoteles, ahí estuve tres años, y ya me pasé a hoteles y nunca más he vuelto a apartamentos (C8: Camarera de piso).

[Preguntada por la formación en el propio hotel] *Aquí eso brilla por su ausencia, yo aquí toda la gente que ha empezado nueva, las camareras cuando llegan a mi hotel la forma de enseñarlas era, las ponen dos días, entras en un hotel y te ponen dos días con la camarera más experta digamos más antigua o la que la gobernanta crea que es mejor a la hora de explicar las cosas o de enseñar, dos, tres días. Generalmente no son muchos más y si la gobernanta ve que tienes aptitudes te deja sola con tu piso, como mucho te van a ayudar las amigas o sea las compañeras cuando terminan para que salgas a tu hora, pero no hay ningún tipo de formación (C11: Camarera de piso).*

Estas compañeras que les enseñan sus funciones no pueden dedicarles el tiempo suficiente porque normalmente se les asignan tanto su ratio habitual como el de la persona que está aprendiendo. Ello supone un incremento importante de su carga de trabajo, lo que hace que tengan que realizarla de manera rápida y sin detenerse demasiado para que su jornada laboral no se extienda más de lo habitual. La persona que entra nueva ve cómo no se le puede dedicar el tiempo suficiente para familiarizarse con todos los detalles, pero quiere desempeñar bien su labor lo que también puede generar nervios y estrés. Estas situaciones pueden crear un ambiente laboral nada favorable entre compañeras.

[...] nos ponían con una camarera de pisos con mi hoja de trabajo, y con su hoja, y sin saber dónde estaban las cosas, era bastante complicado porque la compañera estaba nerviosa porque tenía que acabar dos hojas y yo sin saber cómo funcionaba el hotel. Yo traía experiencia de apartamentos, pero no de hotel. [...] Esa formación no la hacen, te dicen “ves con tu compañera” cuando la compañera ya está cansada. Y a la compañera no le apetece formarme porque la compañera, con razón, dice: “¿Yo por qué tengo que formar a alguien si a mí no me van a pagar ningún plus por formar a nadie?” al contrario, me van a cargar de faena. [...] Quiero caer bien a mis compañeros, quiero que tengan buena impresión de mí para llevar una buena armonía en el trabajo...y es todo lo contrario porque nada más entrar por la puerta es “uff, esta es nueva, ya me van a dar más faena” (C22: Camarera de piso).

En el caso de las camareras contratadas a través de la modalidad contractual de formación y aprendizaje, que hemos descrito con anterioridad, esta formación práctica sobre cómo realizar una habitación tampoco se extiende más allá de esos dos o tres días de acompañamiento.

Nada, lo mismo, igual que a las otras niñas que entran nuevas. Te enseñan los baños, los dos días más o menos y al tercer día o el cuarto, según cómo te vean a ti trabajando, te ponen sola ya. Pero no por ser de formación te ponen más tiempo una niña ni mucho menos. Nada. [...] Sí, yo creo que fue dos o tres días como mucho, que estuve con alguien, que me enseñaron los baños cómo los hacían, las habitaciones y demás y fuera. Y luego ya reparten las habitaciones como cualquier otra (C7: Camarera de piso).

La realización de cursos específicos para adquirir la formación suficiente, y acreditada, de camarera de piso en el propio hotel también pueden dar lugar a determinadas malas, o al menos cuestionables, prácticas. Así puede darse el caso de una formación que consiste básicamente en desempeñar el trabajo durante la semana, pero los fines de semana esa misma camarera en formación es contratada en ese mismo hotel.

No, yo cuando entré de camarera de piso yo hice un curso de duración de tres meses. Y el curso consistía pues prácticamente era trabajar. [...] Trabajar durante los días de la semana cuatro horas ¿entiendes? Y luego los fines de semana sí me contrataban [...] O sea que tú date cuenta la incoherencia [...] Porque si era buena para los días entresemana, los fines de semana, pues entonces los días de semana también era buena. Sin embargo, solo me pagaban los fines de semana, pero entresemana no, porque era supuestamente estaba aprendiendo. Y luego ya ellos escogieron a las que más les gustaron y se vio que yo les gusté, les gusté y me dejaron (C23: Camarera de piso).

3.9 El trato recibido de sus superiores en la estructura jerárquica.

Uno de los problemas que nos encontramos, más comúnmente en lo referente a la organización de los departamentos de pisos, es el trato que las y los camareros de pisos reciben de sus superiores jerárquicos. Ya sean gobernantas, supervisoras u otro mando directo lo cierto es que, en numerosas ocasiones, las formas de dirigirse a ellas no son las más adecuadas con actitudes de imposición y generando un ambiente de persecución y castigo que crean una presión añadida al número elevado de tareas que de por sí tienen en su jornada. Esto puede derivar incluso, en ocasiones, en insultos y faltas de respeto llegando a presionar tanto a las camareras de tal manera que pueden acabar en llantos por no poder soportarlo más. Estos comportamientos son

manifestados incluso entre aquellas que ascienden dentro de la jerarquía del centro de trabajo hacia sus antiguas compañeras de puesto de trabajo.

Luego la presión y el estrés de las gobernantas y encargadas: “que esto está sucio” “que no has hecho esto” que no sé qué... y eso también es una presión acumulada a las tareas de por sí del día a día. [...] Ese problema es una actitud de la gobernanta también la presión que les dan y eso que muchas veces han sido camareras de piso ¿sabes? Que es muy triste. También tendrían que tener una formación para que las gobernantas actuaran mejor. Uno de los aspectos más relevantes a la hora de generar un buen ambiente laboral que favorezca en desempeño óptimo de las tareas es la formación específica en este aspecto que tengan los superiores jerárquicos (E4a: Técnica de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

[...] despotismo, bastante malas formas, lo que llaman ellas muchas veces “el poder de la carpeta”. Porque parece ser que cuando una coordinadora, gobernanta como la quieran llamar, cuando le dan una carpeta pues con las habitaciones con lo que hay que hacer, pues en el momento que tiene la carpeta pues ya cambia de actitud generalmente. Y sí que hay bastantes, eso, hay como una forma de poder en el trabajo bastante tóxica, bastante de presión al trabajador, de imposición, generalmente sí (E6: Abogada Laboralista).

Ahí fue el sitio donde peor he estado tanto en forma laboral como en forma personal porque la que era nuestra jefa es una persona grotesca, sin ninguna educación, sin ninguna cultura, faltaba el respeto continuamente a las trabajadoras, inclusive hasta los mismos jefes, al director o directora del hotel. Pero como ella tiene, creo que ella está dieciocho o veinte años en la empresa dice que es más fácil coger y echar o cambiar un director que echarla a ella (C3: Camarera de piso).

[...] y yo me acuerdo de ver a mujeres que empezaban a las siete y cuarto de la mañana a trabajar y a las ocho y media o las nueve, no es exagerar, llorando. Yo he visto a mujeres llorar por lo que les exigían las subgobernantas, las encargadas, y tú decías, pero ¿quién coño se cree esta mujer para llegar al punto de hacer llorar a otra persona? Y se iban llorando y las que aguantaban lloraban día sí y día también, en mi hotel no hace mucho se vio (C12: Camarera de piso).

Una de las principales causas de este comportamiento, además de las órdenes directas para actuar así de parte de otros puestos de mando, es la falta de preparación o formación específica para ostentar dicho cargo. Ponen en su mayoría en duda, los criterios para la selección de estos puestos lo que las lleva a no saber cómo deben enfrentarse a los problemas del día a día en la coordinación de un equipo de trabajo. Ello deriva con frecuencia en actitudes altivas, reproches y salidas de tono que no son lo más adecuado para crear un buen clima laboral.

[En referencia al método de selección de las gobernantas o subgobernantas en su hotel]
Las cogen de una camarera. O sea si les hace falta una gobernanta o subgobernanta, una camarera, que en eso no estamos de acuerdo en desacuerdo total, es más yo te diría que yo no estaría preparada para un cargo así porque se requiere, se debería de requerir un poco de psicología y ser una persona que sepa enfrentar todos los problemas que le vengan porque donde hay muchas mujeres todas somos diferentes, todas tenemos un carácter, entonces la persona que está en un puesto como un jefe tiene que saber enfrentar todas las situaciones. [...] Y yo te apostaría a que el ochenta por ciento de las gobernantas no están preparadas para eso. Pero ¿qué pasa? Antes a un director o a un empresario tienes que decir sí, yo puedo ¿cómo lo haces? Pues atacando a los que son, a los ataques bajos, a los personales (C20: Camarera de piso).

Pero también te digo que las gobernantas tampoco son gobernantas de formación, suelen ser ellos los jefes los que cogen una mujer [...] con un perfil específico, suelen ser mujeres que eso son todas la más lista del hotel digamos, la que mejor limpia o la que más carácter tiene o el carácter más fuerte ellos la ponen de gobernanta. [...] Pero no se preocupan de que tenga una formación. [...] Pero por ejemplo yo conocí a una gobernanta que había hecho turismo, había estudiado la carrera de Turismo, había estado en recepción, pero a ella le gustaba, es muy limpia, una mujer muy limpia, muy ordenada, entonces se metió de gobernanta porque el jefe en un momento dado se lo propuso y está encantada y lleva un equipo estupendo. Pero son las menos [...] No es lo habitual, lo habitual es que cojan a la que tenga el peor carácter y le digan tú vas a machacar a tus compañeras y a cambio tú no vas a hacer habitaciones. Que ya ni eso, que ya hacen incluso la mitad de habitaciones que las otras (C11: Camarera de piso).

La gobernanta nunca te dice “uy qué trabajo más bien hecho” No, siempre te busca los defectos, los fallos [...] Nunca te dice lo que está bien, siempre te dice lo que está mal. A lo mejor es una tontería, pero esa tontería la que sale por encima de lo demás y eso te va mermando todos los días (C19: Camarera de piso).

El poseer esa formación de la que hablamos puede suponer una mejora importante para todos los actores implicados, supervisoras, trabajadoras y empresa. La creación de un entorno laboral adecuado donde las supervisoras, o gobernantas, se dirijan de forma correcta a sus empleadas, se les pida opinión sobre aspectos importantes de su trabajo y tenga las habilidades sociales suficientes para solucionar las diversas problemáticas que puedan surgir dentro de su equipo con psicología no hace sino favorecer la satisfacción de las trabajadoras, incrementar su productividad y, por tanto, favorecer al negocio hotelero.

[...] es súper importante que todos los mandos superiores [...] tengan formación sobre cómo ejecutar el mando, esas órdenes, cómo intentar establecer ese método equitativo de reparto de tareas, cómo escuchar a la trabajadora porque al final somos personas y algún problema que yo pueda tener en el entorno laboral puede tener una denuncia en el entorno laboral entonces el hecho de que pueda gestionar esos daños o esos problemas en el entorno de trabajo ayuda a que el estrés en el entorno laboral se pueda reducir. Un buen mando que tiene esas habilidades sociales ayudará a que al final a que el entorno de trabajo sea más saludable, más adecuado, y que al final eso pues eso repercutirá exponencialmente en la productividad de la trabajadora y además también trabajar de una forma adecuada, saludable, pues al final repercutirá también en el beneficio de la empresa. Esta concepción del entorno de trabajo pues hoy en día hay todavía mucho reticente a llevarlo a cabo. Aparte de la importante herramienta que podría ser en el trabajo, en el entorno de trabajo saludable (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

Una de ellas la formación de los departamentos de pisos, de los jefes de departamentos de pisos, de las gobernantas, de las subgobernantas, no solo la formación hacia tema laboral sino la formación hacia el tema humano y personal. Ese sería un punto y sería una de las cosas que nosotras queremos cambiar porque como te comenté antes no todo el mundo está capacitado para estar en un puesto, para llevar un grupo de trabajo,

entonces tenemos que formar también por este lado. Y si haces un buen equipo y tienes un buen jefe de equipo seguro que todo iría muchísimo mejor (C25: Camarera de piso).

[...] no tienen preparación, son camareras que en un momento dado las pusieron de subgobernantas. Entonces la empresa jamás les ha dado formación ninguna para dirigir un departamento, simplemente las ponen delante de un ordenador y las enseñan a hacer los controles, mirar habitaciones sabe todo el mundo porque cualquier camarera como sabe limpiar sabe cómo se mira una habitación, no tiene mayor complicación. Y tienen la mala costumbre de, lo que te comentaba antes, de cuando le pides un día o les dices cualquier cosa, cómo si te estuvieran perdonando la vida como si te estuvieran haciendo un gran favor, cuando realmente te están dando a lo que tú tienes derecho. [...] Pero yo creo que es debido a eso, a que su falta de formación, cómo no están formadas para dirigir un departamento pues su forma de controlar a las mujeres es a base de eso. Y cuando alguien se les enfrentan pues terminan eso, pues poniéndote donde hay niños donde el trabajo es más duro (C12: Camarera de piso).

El comenzar a reivindicar sus derechos, a través de una organización sindical, asociación de camareras o individualmente, puede llevar a un cabo en el trato que reciben por parte de sus superiores jerárquicos en la organización. No tiene por qué ser una conducta obvia de insultos, como se mencionó con anterioridad, sino también de manera más sutil menospreciando el trabajo de la camarera para hacer mella. El trabajo que antes se realizaba correctamente ahora le transmite que no es el adecuado. Ello empeora el clima laboral y desmotiva a las trabajadoras que lo sufren. También pueden llevar a culpabilizar a la trabajadora por reclamar o demandar judicialmente y hacerla responsable de lo que les pueda pasar a sus compañeras en relación con el mantenimiento o no de su puesto de trabajo.

[...] a mí por ejemplo me tratan porque me tienen que tratar porque no les queda otro remedio, pero vamos si pudieran echarme a mí me lo han dejado claro. [...] No me lo dicen directamente, porque eso puede ser denunciabile, lo que pasa es que sí sutilmente como ellos lo saben hacer. Son muy políticamente correctos entonces no...pero bueno, yo ya estoy metida, para adelante. [...] antes me costaba muchísimo más porque decía ¿Por qué si yo no estoy haciendo nada malo? Sufriendo muchísimo. Pero ahora ya, a las alturas a las que estoy ya me he llevado muchos palos y se lo que hay. [...] porque

el clima laboral ya no es el óptimo. Yo trabajo que voy desanimada, voy que me espera ahora y ya no es igual. Ya no lo vives bien, por lo menos antes este trabajo era duro siempre se ha criticado, pero decías me siento bien, estoy contenta, pero pierdes la ilusión, pierdes la ilusión. Y es triste, la verdad que es decepcionante porque yo soy buena camarera y nunca lo han...o sea nunca no, lo que hace que empecé a reivindicar los derechos de las camareras pues ya no eres buena camarera, ya fallas, ya bajas la guardia, no estás al cien por cien (C26: Camarera de piso).

[...] lo que te echan a la cara es la culpa de todo. Nosotras cuando denunciemos, porque denunciemos solo dos trabajadoras que somos las que fuimos a juicio lo que pasa es que a partir de ese momento a todas las demás se les consiguió también la misma categoría. Entonces venían y te decían “es que el hotel va a cerrar por tu culpa” “es que nosotras no podemos mantener esto y tus compañeras se van a quedar sin trabajo” “tú vas a ser la culpable de que tus compañeras no tengan trabajo” Entonces claro, “tú vas a ser la culpable de esto” (C17: Camarera de piso).

Estos cambios pueden derivar también en un enfriamiento o empeoramiento de las relaciones con sus compañeras de trabajo. Esto deja a estas camareras solas ante la situación que sufren, muchas veces también para no perjudicar al resto de compañeras y compañeros de trabajo, lo que puede llevarlas al aislamiento en el propio centro de trabajo.

Mi relación con las compañeras es buena. Es buena mientras no estén los jefes delante, cuando están los jefes delante ya la situación cambia. De hecho, yo soy una de las que prefiere casi no tratar con ellas, cuando ellos estén delante, para no perjudicarlas (C26: Camarera de piso).

La labor realizada por las gobernantas, o supervisoras, puede verse influenciada por las órdenes o directrices de sus superiores. Así, en determinadas ocasiones su comportamiento más agresivo y punitivo, puede venir motivado porque así se lo han indicado desde la dirección u otro nivel jerárquico de la empresa hotelera. Si las supervisoras se niegan a tratar a las camareras de piso de una determinada manera que no consideran correcta o no ven bien que se

les asignen esa elevada carga de trabajo, y así lo manifiestan, puede llevar a enfrentamientos con los cargos directivos.

Ese trato a veces denigrante o trato como...yo siempre lo digo parecemos niñas de colegio que hay que castigar ¿no? Sí que es más habitual de lo que debería de ser ¿no? También hay gobernantas que se preocupan, pero también ellas están, dicen que están “es que yo estoy presionada por la dirección”. Todo al final es un, es una rueda, unos presionan a otros ¿no? Pero yo no tengo porqué aguantar gritos, ni que me hables de esa manera “que sea la última vez que...” como si hubieras cometido un crimen o algo así ¿no? (C27: Camarera de piso).

[En referencia a un trabajo anterior que ejercía de gobernanta] [...] a veces tenía problemas con mis superiores porque como es una explotación lo que tienen las mujeres...si yo a mis mujeres las tengo mal, las tengo explotadas, las tengo a desagrado, pues mi trabajo no sale bien. Realmente el trabajo de ellas si su trabajo está bien hecho, el mío está bien hecho y yo las cuido y ellas me cuidan a mí y la calidad que yo puedo aportar es más grande. Entonces ahí sí que es verdad que muchas veces tenía yo enfrentamientos con los jefes después. Pero me gusta mucho, me gusta mucho la verdad (C1: Camarera de piso)

3.10 Reconocimiento y valor de su trabajo.

Como se ha podido ver el trabajo que desarrollan las camareras de pisos, y camareros, es muy exigente, duro y estresante. Ello puede acabar pasando factura a su salud física y mental, pero no por ello se le da el valor suficiente a la labor que llevan a cabo. Se suele considerar una labor para la que no se requiere cualificación alguna o, incluso, que cualquier persona la puede realizar de una forma eficiente y correcta. Pero lo cierto es que gran parte de las personas que intentan trabajar en esta ocupación terminan abandonándola más pronto que tarde. Aquellas que se mantienen en la profesión durante años suelen ver como a medida que pasa el tiempo, y su salud se resiente, ya no resultan tan útiles para su empresa, suponiendo en algunos casos, intentos sucesivos por parte de ésta para que abandonen su puesto de trabajo.

Pues no, no se valora, no se valora el trabajo y lo sienten. Porque son muchas horas, es uno de los trabajos más duros que hay. Para ponerse a hacer habitaciones, las posiciones ergonómicas de agacharse, de esfuerzos, de vamos a hacer veinticinco habitaciones, no creo que te lo valoren. Puede ser que haya un comportamiento engañoso por parte del empresario que cuando llega una joven que hace muchas habitaciones pues le ponen alicientes o le premian, pero cuando llegan a una edad que ya no pueden cumplir esa ratio de habitaciones pues ya empiezan a actuar de otra manera los empresarios. Creo que no, ni está valorado ni se sienten valoradas (E5: Abogado Laboralista).

¿Sabes? “esas son las que limpian” Pues nadie, nadie nos ha tomado hasta ahora en serio. Nada, son las que limpian, no es un trabajo que necesite una formación, no es un trabajo que tal. Y sin embargo un ochenta por ciento de las, hombres hay muy pocos sí los hay, de los hombres y mujeres que intentan entrar en el departamento de pisos no son capaces, se van. Que a pesar de ser un trabajo que supuestamente, que no es un trabajo cualificado. [...] entonces un ochenta por ciento de los que empiezan pues a la semana dicen que no, que para hacer un trabajo no cualificado algo tiene que tener que la gente no lo soporta (C12: Camarera de piso).

Yo creo que no están valoradas socialmente, pero ninguna profesión de la hostelería y, en particular, las camareras de piso. Creo que hay que dignificar el oficio, dignificar... una cosa te voy a decir, no se da el valor al trabajo que hace una camarera de piso (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Esta pérdida de valor respecto a la ocupación de camarera de piso podría estar relacionada con el proceso de desprofesionalización que está sufriendo. Hace años además de la existencia de cursos y acciones formativas, que aún existen, también desde muchos hoteles se fomentaba que esas personas del departamento de pisos adquirieran a través de la práctica, unas destrezas no sólo en la realización de la habitación, sino del trato con los clientes. Con el paso del tiempo se ha perdido, en muchos casos, esta preocupación por dejarlo todo perfecto para garantizarse un servicio perfecto para el cliente. La maximización del beneficio ha llevado a una menor atención por la formación de estas camareras y a contratar a un menor número de ellas y poner ratios más elevados. Además, con frecuencia ni siquiera se les reconoce su categoría

profesional y pueden aparecer como limpiadoras, auxiliares de pisos o incluso auxiliares de mantenimiento.

No, que no se valora en absoluto porque antes, lo que ellas siempre dicen, antes era algo que había que aprender, algo que había que pues eso, que una camarera de pisos se tenía que formar como tal, [...] había sus cursos, había formas de aprender. Pero que ahora en cambio, que cualquier persona que pues que sepa limpiar como tal, como limpieza pues se puede entrar como camarera de pisos. Y claro, camarera de pisos no es solamente limpiar, es saber hacer una cama, es saber poner bien los amenities en las habitaciones, entonces hay una desprofesionalización de la profesión. Y ellas sí que lo notan, ellas sí que lo notan que antes su trabajo estaba más valorado y ahora no. [...] y que muchas de ellas son limpiadoras, incluso las reconocen con la categoría de limpiadoras. Y eso es lo que dicen, “no soy limpiadora, soy camarera de pisos no es lo mismo” (E6: Abogada laboralista)

Esa falta de valor al trabajo realizado por las camareras de piso acaba repercutiendo en el trato que reciben dentro de su organización. A pesar de realizar una de las actividades estructurales de los hoteles en el discurso de las camareras resulta muy común que se dirijan a ellas o tengan actitudes que les hacen sentir que son fácilmente sustituibles o reemplazables.

[...] ahora mismo cualquiera es, cualquiera, cualquiera de las que estamos trabajando nadie es imprescindible, absolutamente nadie. De la manera que trabaja esta gente, aunque los clientes te echen de menos y pregunten, dicen que te jubilaste o que te marchaste o lo que sea. [...] ahora mismo eres un número, hoy eres uno y mañana el dos y pasado el tres. Y no se casan con nadie. A la hora de la verdad procuran y quieren tener el personal que de todos los años mejor para no tener que estar enseñando, pero la gente está abriendo los ojos también y también se está revelando (C14: Camarera de piso).

Eso es en todas las empresas, en los hoteles externalizados, en todas las empresas externas te dicen lo mismo, la frase típica es: “si no estás a gusto ahí tienes la puerta esa, esa o esa” te dan a elegir. ¿Sabes? Y automáticamente te dicen que tienen a treinta

o cuarenta mujeres afuera y después todo es mentira, después nadie quiere ir. Pero bueno, pero sí que es verdad que te lo dicen, te lo dicen (C6: Camarera de piso).

[En respuesta a si le hacían sentir fácilmente sustituible] [...] me lo recordaban todos los días. Que si era ineficaz, que si no era profesional, que para llevar tantos años ahí que qué es lo que yo estaba haciendo, que le tenía que poner mucho más amor a mi trabajo, que así no se trabajaba y cosas así, pues cosas así pues una detrás de la otra. [...] Que no se me veía amor al trabajo (C23: Camarera de piso).

Las expresiones sobre que si las despiden tienen a treinta o cuarenta personas esperando para hacer su trabajo tan bien como ellas les hacen sentir que son un mero número, no como profesionales respetadas en su centro de trabajo.

[En referencia a hacerla sentir fácilmente sustituible] Me lo han hecho sentir y además ellos siempre alardean de que nadie es indispensable en esta vida. [...] Pero como nosotras las camareras para ellos somos números, no nos tienen en cuenta, yo creo que carecen también de humanidad, a ellos les da igual lo que quieren son ganancias y de ahí no se sale. Lo que te dicen que eso es lo que hay y que si no estás contenta ya sabes el camino cual es. Esa es la versión de todos los hoteleros, oye que es verdad que hay algunos que son excelentes porque vamos, tratan, de hecho [...] hay hoteles así y nos escriben correos “pues mira mis camareras las tengo...” y hemos hablado con ellos y es cierto, esas empresas son chapó. [...] Pero muy pocas eh? muy pocas (C20: Camarera de piso).

[Respuesta a si la han hecho sentir fácilmente sustituible] Sí, en un hotel una camarera no importa [...]. Somos como las aspiradoras, ¿rompes? Cogen otra. ¿No sacan el trabajo? Cogen dos, no pasa nada. [...] Eso lo vemos ¿no? ¿Qué importa? [...] Nada [...]. Somos números en la empresa y el que no lo vea así está muy engañado (C9: Camarera de piso).

La falta de reconocimiento, y el poco valor, que se le da a las tareas realizadas en el departamento de pisos desmotiva a las trabajadoras y les hace sentir que son un mero objeto.

Todo ello puede mermar su autoestima y que las lleve, en algunos casos, a desvincularse del trabajo.

[...] lo que se llama el “salario emocional”, ellas no reciben ningún tipo de salario emocional. Lo único que reciben son quejas, críticas, aumento de carga de trabajo, tienen que estar peleando por cualquier cosa, pues eso, les exigen un montón de horas, pero si luego ellas piden un permiso para atender a algún familiar por algo pues no se lo dan, pues eso al final mina la autoestima del trabajador y le afecta en su trabajo, eso está claro (E6: Abogada Laboralista).

Sí porque mira, ningún trabajo es deshonra ni por hacer ningún trabajo pierdes nombre. Cada trabajo que uno hace uno aprende algo, pero lo más importante y lo más satisfactorio es cuando valoran ese trabajo que tú haces, cuando te tratan como persona, cuando tú ves que vale para algo ¿no? Pero cuando todo tu trabajo es como sin ningún valor eso es algo que te duele mucho porque empiezan a tratarte como a un objeto (C15: Camarera de piso).

El escaso valor, al que se está haciendo mención, junto con la invisibilidad que suele sufrir este departamento supone que con frecuencia por parte de los y las clientes se agradezca la calidad del servicio a otros departamentos, y no al de pisos. Un ejemplo de ello serían los y las camareras y el personal de recepción. Esto puede resultar extraño especialmente si tenemos en cuenta que el trabajo realizado por el personal de pisos con frecuencia atañe el cuidado de la zona donde se dejan las pertenencias, la limpieza y acondicionamiento del lugar del hotel donde posiblemente pases más tiempo y quieras estar confortable.

No, no. Muy pocas veces te dan las gracias, cuando los clientes, por ejemplo, agradecen también al hotel y agradecen pues la estancia y tal, la mitad de las veces dan las gracias a recepción, a restauración, en este caso parque temático a los que están en las instalaciones, pero se suelen olvidar del personal que hacemos habitaciones. Salvo que hayan encontrado un pelo y entonces ahí sí que... (C10: Camarera de piso).

[...] la verdad que por ejemplo tú llegas a un hotel y tú te quedas con la que te recibe en recepción. Con la cara de esa persona, si necesitas algo llamas y escuchas a esa persona, sin embargo, tú no te das cuenta de la persona que ha entrado en tu habitación, que es la que ve tu intimidad y la que ve tus cosas y limpia tus cosas y es la que te limpia la habitación. Sin embargo, la mayoría de las veces, las propinas van a recepción o van a camareras de restaurante. En ese lado seguimos siendo invisibles también (C4: Camarera de piso).

[...] nuestra profesión no es valorada como tal, ni es... sin embargo un cocinero hace bien la comida y el chef, como se suele decir, todo el mundo le aplaude. Pero una camarera se mata a hacer habitaciones donde te deja una habitación perfecta y nadie, nadie nunca viene y nos dice: “Pues muy bien por vuestro trabajo”, no, se lo dice al cocinero o al recepcionista sí se le dice algo y nosotras estamos ahí como si no existiéramos. [...] es que no sólo limpiamos las habitaciones, limpiamos comedores, cocinas, zonas comunes, piscina, limpiamos absolutamente todo el hotel. [...] Porque no se ha valorado el rol de la limpieza y porque somos [...] un sector feminizado donde incluso muchas veces te llegaban a decir, ahora ya no tanto, pero te llegaban a decir como que nuestro trabajo fuera una simple ayuda para la casa, pero hay casas que viven de las camareras de piso. Y además mi trabajo no es una ayuda, es un trabajo por el que tengo que cobrar y por el que realizo durante ocho horas, un trabajo muy duro de soportar (C27: Camarera de piso).

No sólo reciben poco reconocimiento de los clientes, sino que son las primeras a las que se les echa en cara algún error en la habitación o se les culpabiliza si no encuentran algún objeto en la misma. Esto les hace sentir muy mal y poco apreciadas porque directamente son acusadas de un hurto, cuando muchas veces ese objeto vuelve a aparecer más tarde, pero nadie les pide disculpas.

Y después sí, tienen la costumbre, que eso sí lo sentimos mucho y nos duele mucho, que en cuanto falta algo de la habitación porque lo han puesto a lo mejor en otro cajón o porque se lo ha llevado a la piscina y lo ha cogido otro, “no fue una camarera que me robó el móvil” “qué me quitó el reloj” o “que me falta un pendiente”. Y siempre es la

camarera y después aparece y nadie te pide disculpas ni nadie te dice nada (C12: Camarera de piso).

Para nada, pero lo primero los clientes [...] y no porque no dejen propina, que yo eso lo entiendo que desde que entró el euro no dejen propina porque bueno es lo más normal del mundo, pero que el cliente siempre se está quejando [...] Me refiero a que el cliente es el primero que mete mierda contra la camarera de piso porque no se intenta informar, que va directamente a quejarse ¿sabes lo que te quiero decir? No va a preguntar qué pasó, no, él va directamente a quejarse entonces no es un trabajo gratificante, nadie te lo reconoce así. [...] Él nunca se informa y yo no digo que el cliente siempre esté equivocado, porque también nosotras metemos la pata muchas veces porque ya te digo que somos humanas, pero no nos reconocen esa humanidad (C19: Camarera de piso).

El hecho de que los clientes les agradezcan el trabajo que han realizado, y lo ordena y limpia que han dejado la habitación, es para ellas una de las mayores satisfacciones que obtienen.

[...] hay clientes que son muy agradables y te lo agradecen, les gusta cómo les dejas la habitación y eso quieras o no pues te gusta. Que te lo agradezcan en el trabajo (C9: Camarera de piso).

[...] luego hay clientes que sí, que lo valoran y mucho ¿sabes? Y no te hablo de que te den la clásica propina, no, no, no, el hecho de que te digan “muchas gracias está muy limpio, está muy recogido” o que se le ha caído algo al suelo y tú se lo has cogido y lo has puesto en un lugar más visible “ pues muchísimas gracias porque lo he estado buscando y no lo encontraba” [...] Esas acciones, el que te agradezcan eso, el que te valoren tu trabajo, no dándome una moneda, no, no, simplemente con decirte “qué limpio y ordenado está” pues vale mucho. O que tú le digas mire ayer le tuve que hacer esto porque no tuve tiempo “no te preocupes hija, todos los días está perfecto”. Eso es lo que más, y sí, hay clientes que lo valoran (C8: Camarera de piso).

Una de las soluciones para que se empiece a reconocer el valor de la labor que realizan, y, por tanto, mejorar las condiciones laborales que soportan sería favorecer el conocimiento sobre la situación que están soportando las trabajadoras, y trabajadores, de este departamento hotelero. Esta visibilización resulta necesaria tanto entre la población general, como en los centros de trabajo y, por supuesto, a nivel político. Este último, relacionado con la importancia de la política, implica que desde el Ejecutivo se reconozca la importancia de las mujeres, las trabajadoras, y en este caso, de aquellas que realizan tareas asociadas a la perpetuación de los roles tradicionales de género. Es por tanto vital, la revalorización de todas aquellas actividades vinculadas con el hogar, cuidado y limpieza, hacerlas visibles y se les de la importancia que para la sociedad tienen.

[...] la situación es muy dura, muy, muy penosa ¿eh? muy penosa. Y yo quisiera que muchísima gente nos acompañara en un día de trabajo de nosotras, a cualquier camarera de piso. Vais a decir madre mía es que esto es para cogerlo y machacarlo, porque no es para menos. Es muy penosa es que se están haciendo ricos, se están haciendo de oro a costa de nuestra salud y de nuestra dignidad y de todo (C20: Camarera de piso).

Pues mira, ahora mismo se le da valor gracias a las Kellys. Porque antes ni existíamos. [...] Y es una plantilla básica e importante en todos los hoteles. [...] Y restaurante también es muy importante pero las camareras de piso también. Pero nunca se, no existíamos, así que hicieron con nosotras lo que quisieron (C9: Camarera de piso).

En el centro de trabajo, en el centro de trabajo nos valoran muy poco y luego yo creo que los políticos también nos valoran muy poco. [...] Que el gobierno nos tenga en cuenta [...]. Que el gobierno mire a la mujer con otros ojos, que nos valoren y que la camarera de pisos sin ella no hay hoteles porque ningún cliente entraría si está sucio. Somos un pilar muy importante en el hotel y no se nos valora, se nos trata mal y se nos valora mal (C22: Camarera de piso).

3.11 Satisfacción con el trabajo.

Esta falta de reconocimiento obtenido por su trabajo, que se ha mencionado en el apartado anterior, junto con las duras condiciones de trabajo que soportan disminuyen el grado de satisfacción que encuentran tras realizar su labor. Al final, por mucho que su trabajo les guste muchas de ellas consideran que no les compensa por el elevado esfuerzo físico que soportan, con bajos salarios y que les acaba acarreado diversas dolencias. Eso hace que parte de sus trabajadoras, y trabajadores, estén valorando cambiar de trabajo cuando se les dé la posibilidad.

Entre que ellas están desmotivadas porque tienen un salario que no corresponde con el trabajo que están haciendo, tienen también un ratio de habitaciones excesivo con lo cual no pueden dar abasto, no se puede hacer con la misma calidad. Es lo mismo que un cocinero, pues no es lo mismo hacer diez tortillas que hacer cien, pues al final le saldrán como un churro pues como pueda, no lo puede hacer de otra manera. No están reconocidas, son ellas sienten que son simplemente un número, pues entonces al final eso va en detrimento de la calidad (E6: Abogada Laboralista).

Me gustaría cambiar porque es un trabajo muy duro, pero no te digo por lo que haya que hacer sino por el poco tiempo que te dan para hacerlo. Porque si a ti te dan tiempo para limpiar, limpias. Limpiar no es una tarea difícil, limpiar es una tarea fácil pero claro lleva tiempo. Y eso es lo que, a nosotras las camareras de piso, no nos dan. A ti te llevan ese control, pero nadie sabe lo que una pasa en el día para poder sacar ese trabajo. [...] Porque aparte de que no para tienes que tener la mente “voy a terminar, no voy a terminar” abres la puerta y [...] esa es la parte que a mí me parece dificultosa de este trabajo, que no, que no tienen en cuenta que limpiar lleva un tiempo. A nosotros nos deben dar ese tiempo para hacer el trabajo (C15: Camarera de piso).

A mí me gusta. Yo cuando digo que me gusta pienso que la gente pensará de mí que soy masoca. Pero a ver, a mí el trabajo me gusta, lo que no me gusta son las condiciones que hay ahora en este trabajo. Las condiciones que hay ahora son el ratio de habitaciones es imposible, nunca sales a tu hora, ya te hablo en general de todos los hoteles, jamás puedes salir a tu hora con el ratio de habitaciones que te ponen. El cuerpo no hay quien lo aguante porque eso no hay quien lo aguante. [...] yo conozco hoteles que te contratan por cuatro horas, te pagan quinientos euros y te tienes que quedar allí diez horas trabajando. Lo que no me gusta es todo lo demás. Pero si el

trabajo de camarera de piso tuviera su ratio de habitaciones por Ley que tiene que tener, su salario por convenio y esas historias, a mí mi trabajo me gusta (C21: Camarera de piso).

El querer cambiar de trabajo, por las duras condiciones laborales que tienen, es un deseo que se complica si tenemos en cuenta que muchas de estas trabajadoras han ejercido esta profesión desde muy jóvenes y no cuentan con otro tipo de experiencias profesionales. Además, el hecho de haber sobrepasado lo que se considera una edad joven crea barreras para iniciar su actividad en otros sectores, como el comercio, que suele primar esa juventud especialmente cuando ejercen de cara al público. A ello se suma el miedo que tienen a caer enferma por la desprotección que sienten ante un posible despido ya que para la empresa ya no resultarían útiles.

Y no he podido cambiarlo porque claro otra cosa no me sale, mi experiencia ha sido siempre de camarera de piso. Pues claro que me gusta de camarera de pisos, pero claro, con unas condiciones como tiene que ser una camarera no como una limpiadora o como una, trabajando de limpieza haciendo treinta habitaciones cobrando seiscientos, setecientos euros y ni aun así que llegues a cobrar tus...a cubrir tus gastos pues tampoco vale la pena. Y bueno con todo esto ya, con eso ya no te quedan ganas de continuar trabajando. Y si caes enferma peor porque sientes que ya que ya no puedes, que ya no sirves (C16: Camarera de piso).

[...] la verdad es que a veces he intentado cambiar porque es un poco frustrante que realizas una labor, un trabajo y que no se te reconozca o que no se te agradezca si quiera en ningún momento. Pero bueno ya me meto en cincuenta y un años que tengo y con una lesión de ruptura de los tendones en el hombro pues ya es muy complicado el plantearme ahora con mi hija pues según está el panorama laboral pues un trabajo que ahora es indefinido, y en el que llevo veintidós años, para intentar introducirme en otras cosas. Que no quiere decir que si hubiese una oportunidad no la valorase o probase ¿no? Pero ahora mismo es un poco complicado. Sí me lo he planteado en otras ocasiones, pero no se ha dado la oportunidad de hacerlo (C5: Camarera de piso).

Yo te digo que con cincuenta y cuatro años y habiendo trabajado, menos unos cuantos años que trabajé en un comercio, ya no tienes otro currículum ya no esperas hacer otra cosa, es muy complicado ¿no? Y la verdad es que muchas de nosotras vamos a trabajar por las mañanas muy desanimadas (C27: Camarera de piso).

Una parte de las trabajadoras, de los departamentos de pisos, optan por descansar de este trabajo durante temporadas. Intentan llevar a cabo otros trabajos que les permitan, en cierta medida, desconectar del ambiente estresante que hay en los hoteles.

[...] Yo cuando ya me he visto saturada he dicho “voy a descansar unos meses” a compañeras mías, “ven a echar el currículum, no me dejas sola en este hotel” y les he dicho “no, dejarme, dejarme unos meses” Y yo me he ido por ejemplo a trabajar a una casa, a limpiar una casa y cuidar un crío. Necesito descansar un tiempo, desconectar del hotel. [...] Pero bueno a mí sinceramente me gusta la verdad, lo que pasa es que sí, de vez en cuando hay que desconectar (C4: Camarera de piso).

[En referencia a no tener que salir a trabajar de camarera de piso fuera de su ciudad] Yo gracias a Dios, por lo menos este año, me quedo aquí en casa y fuera del gremio de las camareras de piso este verano por lo menos. Porque he entrado en [...] un parque de atracciones de aquí [...] y por lo menos hasta septiembre lo tengo desconectado de todo lo demás. [...] Pero, aunque tú estés ahí como yo digo pasando calor y sales a lo mejor a las ocho de la tarde, pero es otra cosa, es otro rollo con los compañeros, gente que viene y la verdad que se agradece mucho (C7: Camarera de piso).

En otros casos esta desconexión, trabajando en otros sectores o empleos diferentes, ya no resulta suficiente. Ya no trabajan como camareras de piso y tampoco desean regresar. Esta situación se debe principalmente a la elevada carga de trabajo y el resto de las condiciones laborales soportadas. En otros casos el trato recibido por parte de sus superiores, que consideran inadecuado, o incluso situaciones de acoso laboral les hacen tomar la decisión tajante de no volver nunca más a trabajar como camarera de piso en establecimientos de la red de alojamientos.

No, yo ahora mismo le tengo fobia, ahora mismo. Yo le tengo fobia a los hoteles. Si tuviera que volver algún día, porque me hiciera falta y no tuviera otra cosa, lo volvería a hacer, claro. Pero mientras lo pueda evitar lo evitaré. [...] por las condiciones y por la carga de trabajo (C21: Camarera de piso).

[Tras haber sufrido acoso laboral] En la actualidad tengo pensamiento hacer todo lo posible por no volver a ser camarera de piso. [...] No, limpiaré escaleras, limpiaré domicilios particulares, trabajaré en todo lo que me salga, pero de camarera de pisos ya no. No, porque vas con el miedo, con la incertidumbre, de si puede, puede que, y lo digo entre comillas, puede que vuelva a pasar lo mismo (C24: Camarera de piso)

Otras compañeras, en cambio, a pesar de las dificultades que se encuentran les gusta tanto su trabajo que prefieren continuar y llegar, en esa profesión, hasta el momento de su jubilación.

Y yo no cambiaría nunca mi trabajo por lo feliz que fui, maravillosa. Siempre tengo que hablar maravillas de la profesión de camarera de piso. Hay que currar mucho, es que tener mucho temple, estar siempre si hoy empiezo por este lado mañana empiezo por el otro para que todo el mundo... hoy es la primera mañana haré la segunda, llevar un control, no empezar por un día y que le toque a unos clientes ser los primeros y a otros los últimos. [...] pero yo súper feliz, yo no cambiaría mi trabajo por nada del mundo. Fui muy feliz y lo sigo siendo (C14: Camarera de piso).

A mí me encanta mi trabajo, pues la verdad es que yo ahora he subido digamos de nivel ¿no?, pero yo sigo siendo camarera de piso. Y seguiré siéndolo, entonces yo no dejaría mi trabajo la verdad, tiene que ser ya que mi cuerpo diga no puedes más [...], no tires más del cuerpo que no puedes más. [...] Pero mientras yo pueda tirar para adelante, y yo seguiré siendo camarera de piso. Aunque mi nómina ponga a lo mejor gobernanta, llegue a ser en algún momento gobernanta, pero seguiré siéndolo porque yo empecé así ¿entiendes? [...] Yo mi espíritu será siempre de camarera de piso (C6: Camarera de piso).

Fíjate tú que estamos hablando de un trabajo que es precioso, porque este trabajo a mí me encantaba, mira si a mí me dicen “te vas a jubilar siendo camarera de piso” “sí,

sí, ahora mismo” pero el de antes, no el de ahora [...]. A mí cuando me dieron el trabajo fui con una sonrisa de oreja a oreja y cuando me empecé a dar cuenta [...] vi lo que pagaban tan poquito la hora y luego te empiezan a descontar y a quitar, a quitar y a quitar...y dije: “¿pero esto qué es? Esto no era lo que yo cobraba, una camarera que cobra mil trescientos de repente cobra seiscientos, setecientos euros. Tú imagínate la diferencia, es abismal (C18: Camarera de piso).

Una parte importante de la pérdida de satisfacción, respecto al trabajo de camarera de piso, ha sido el empeoramiento de las condiciones de trabajo. La existencia de unas ratios de habitaciones excesivas no permite realizar el trabajo de la manera que ellas consideran adecuada. El orgullo que sentían por el trabajo bien hecho, al dejar una habitación impecable, se diluye al tener que hacerla muchas veces por encima por no disponer del tiempo suficiente.

“¿Me podéis explicar cómo hacéis veintidós habitaciones? Porque es que yo, es imposible, imposible. Porque nosotros hacíamos sobre once [...] y claro que te costaba para hacer la mitad. Mucha moqueta, mucho amenity, papelería en las habitaciones, terrazas, pero iba impecable. Que yo tenía una satisfacción cuando salía de la habitación, a mí me gusta más hacer los baños que la habitación, y miraba el baño brillante, las toallas que yo soy muy meticulosa tenían que ir todas al milímetro y todo limpio e impecable, y qué bien cuando llega el cliente. Bueno puede llegar un cliente y decirte que está sucio porque no es la primera vez, pero la satisfacción de hacer un trabajo bien hecho eso lo tiene la camarera. Por eso yo no sé, cuando haces tantas habitaciones no están tan bien hechas y no, yo no quedaría satisfecha de hacerlo mal (C14: Camarera de piso).

Yo ya te digo es una profesión muy bonita porque yo he tenido compañeras que decían: “si es que a mí me gusta el trabajo lo que no me gusta es la cantidad de trabajo que me ponen porque no puedo hacerlo bien y yo lo que quisiera sería hacerlo bien, hacerlo en condiciones, poder limpiar y poder desinfectar y poder dejarlo todo perfecto”. Pero es vocacional, es vocacional también nuestro trabajo (C11: Camarera de piso).

Me encanta, me apasiona, aunque no te lo creas. Es un trabajo precioso te lo digo de verdad, yo he trabajado en fruterías, he trabajado en tiendas limpiando, he cuidado

ancianos, he cuidado niños y esas cosas, pero como el trabajo de camarera de pisos ninguno. De verdad me encanta, pero me gusta con mis condiciones. [...] Yo quiero mis derechos con mi trabajo porque me gusta porque es un trabajo muy bonito, te lo digo de verdad es un trabajo muy gratificante en el sentido de que tú coges una habitación que está patas arriba y tú cuando sales dices “es que esto lo he hecho yo” “es que esto lo he conseguido yo en equis tiempo” ¿vale? Y te sientes orgullosa de ti ¿no? (C19: Camarera de piso).

Entre los aspectos positivos más destacados es el trato con los y las clientes del hotel. Esto resulta especialmente significativo en aquellos establecimientos en los que es habitual que los turistas repitan, año tras año, durante un período vacacional más o menos extenso. El que estas personas pregunten por ellas en el establecimiento, se interesen por sus vidas y las valoren como profesionales, es muy satisfactorio y reconfortante para las trabajadoras del departamento de pisos.

Eso a mí me gustaba muchísimo, me gusta mucho, sí que me gusta. Y sobre todo en un hotel de cinco estrellas aprendes cosas cada día. En los otros también, pero el contacto con gente maravillosa, gente encantadora, yo tengo anécdotas para escribir un libro. De gente maravillosa, encantadora (C14: Camarera de piso).

[En respuesta a si le gustaría cambiar de trabajo] *No mira, francamente no porque el trabajo de una camarera es bonito porque te relacionas con la gente, porque la gente que te viene son gente que viene hace muchos años ya entonces tú los ves como una familia. Eso es muy bonito, la relación entre la gente que te viene a visitar, pero si fuera por las condiciones de trabajo lo hubiera dejado ya (C20: Camarera de piso).*

[...] lo único que a mí me aportaba era el calor que yo recibía de los clientes. A mí me aportaban más lo clientes, el resultado y la satisfacción que yo veía en los clientes (C23: Camarera de piso).

Otro factor positivo, junto con el reconocimiento por parte de superiores y clientes, es que sus condiciones laborales se ajusten a lo pactado en el convenio de hostelería de su provincia,

aunque la exigencia del trabajo sea alta. Que desde el hotel se tomen medidas para mejorar el confort y para facilitar el trabajo de las camareras, es valorado muy positivamente por ellas ya que lo interpretan como que las consideran un pilar importante para el buen resultado del negocio. Un ejemplo de ello sería promover ciertas acciones para prevenir posibles dolencias o para atenuarlas, como puede ser en el siguiente caso el facilitar sesiones de masaje para ellas.

Yo la verdad lo que he vivido ya, en todos mis años de trabajo, encontrar este sitio para mí ha sido maravilloso. ¿Me entiendes? Porque me están tratando como... [...] Yo que sé, como merece nuestro trabajo. Es que, es más, ayer estuvo el de Recursos Humanos dándonos una reunión [...] y nos van a dar dos sesiones de masaje al mes a las camareras de piso. Eso es fantástico que te den dos sesiones de masaje todos los meses, para tu cuerpo eso es fantástico. Eso te digo yo a ti que vamos, que yo no sé si habrá otra cadena que lo haga. [...] Es la primera vez que lo estoy viviendo en más de veinte años de profesión. [...] es lo que yo siempre he dicho, si mantienes a tu personal contento, el personal va a rendir el doble y se va a partir la cara por la empresa. ¿Me entiendes? Ahora si tú lo tratas mal, siempre lo estás sobrecargando pues la verdad es que no, eso al tiempo vas al trabajo ya sin ganas. Porque ya te digo cuando yo estaba en los otros hoteles, que iba por empresas externas, yo me levantaba de la cama y decía “¿Yo para qué voy a ir a trabajar, para que me machaquen por menos de veinte euros al día?” [...] Quieras o no ahora mismo no es la misma situación, estar por convenio de hostelería que estar por empresas externas, no tiene punto de comparación (C6: Camarera de piso).

CAPÍTULO XIV. LA DIMENSIÓN ECONÓMICA DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO.

Como se expresó en páginas anteriores da dimensión económica, desde su punto de vista objetivo, se relaciona con los ingresos obtenidos por el trabajo. Se valora si esta remuneración es suficiente y, también, si ha experimentado cierta progresión con el paso del tiempo. No obstante, al igual que se lleva haciendo con cada una de las dimensiones de este concepto, conviene combinarlas con aspectos que nos ayuden a ampliar la visión de la precariedad desde un aspecto social. Resulta por tanto clave conocer si las camareras de piso perciben inseguridad de los ingresos que obtienen y si ello afecta a su calidad de vida, qué supondría para ellas la pérdida de esos ingresos, o como esas posibles carencias, influyen tanto en las condiciones materiales de su hogar como en las relaciones familiares.

En el presente capítulo se desarrollan los siguientes epígrafes vinculados con los salarios, los ingresos disponibles y la calidad de vida de las camareras de piso. El primer apartado describe la variabilidad de salarios existentes entre las camareras de piso y algunas de sus razones, los epígrafes dos y tres hablan de los ingresos de las camareras con contrato fijo discontinuo y los efectos de la externalización en sus salarios respectivamente. En el cuarto se habla de la posibilidad de cubrir sus necesidades básicas y gastos imprevistos que pueda tener y en el quinto de la posibilidad de tener ingresos por otro trabajo complementario. El sexto apartado habla de la concordancia entre el salario percibido y el trabajo realizado y los dos últimos epígrafes se dedican a analizar la influencia de las propinas y los incentivos salariales.

1. La variabilidad en los salarios de las camareras de piso en el territorio nacional.

Un tema muy importante y que condiciona el desarrollo de este capítulo es la gran variabilidad de salarios entre camareras de piso. El trabajar directamente para el hotel o hacerlo a través de una empresa multiservicios, el tener una jornada a tiempo parcial o la zona geográfica en la que trabajen son algunos de los factores a tener en cuenta en el análisis del salario percibido por estas trabajadoras. En el caso de este último aspecto, la diferencia entre diferentes territorios se encuentra relacionado tanto por las diferencias establecidas por el convenio colectivo que regula esa provincia como porque determinadas zonas muy turísticas suelen presentar salarios más elevados, aunque también una intensidad superior de trabajo. Un

ejemplo sería aquellas camareras que por temporadas acuden a la Islas, Canarias o Baleares, porque el esfuerzo se ve recompensado por un salario más elevado. No obstante, esto supone muchas veces dejar atrás a la familia y dedicarte exclusivamente a trabajar para rentabilizar todo ese esfuerzo.

Porque yo siempre lo he dicho. Porque yo prefiero irme a hacer la temporada, aunque sea tan duro, porque por lo menos tú le ves el beneficio. De estar cobrando aquí seiscientos euros, tú te vas fuera y estás cobrando mínimo mil quinientos euros. Sí, yo me he hecho, me he ido a Mallorca, Menorca y demás, y la verdad es que la diferencia es brutal. [...] es que nada más en un mes tú ganas mínimo, que te pongan muy poco, muy poco, que cobres mil trescientos cincuenta euros. Y ya te estoy hablando de los más bajitos el sueldo. [...] Sí, aunque sea más sacrificado, porque claro no tienes a tu familia cerca, nada, no sales de tu casa. Pero [...] la verdad se nota muchísimo, y yo cuando me he ido también no me he ido a trabajar en una sola cosa y ya está. He tenido hasta dos y tres trabajos, entonces también le ves el doble de frutos (C7: Camarera de piso).

2. Los ingresos de las camareras de piso con contrato fijo discontinuo.

Aquellas camareras que trabajan durante la temporada turística y tienen un contrato fijo discontinuo suelen presentar ciertas problemáticas asociadas a que sus ingresos no son los mismos durante todo el año. Ellas pueden trabajar unos meses que pueden variar según el hotel y la zona, pero el resto del tiempo tienen que acceder a una prestación por desempleo o un subsidio en el caso de que no cumplan con el requisito temporal mínimo de tiempo trabajado. La diferencia de dinero entre los meses de trabajo y los de prestación es significativa, lo que merma su capacidad adquisitiva.

Es fijo discontinuo [...]. Porque la mayoría de los hoteles trabajan en temporada, es decir, a lo mejor abren en febrero y a lo mejor están abiertos hasta mediados de septiembre o mediados de octubre. Entonces las camareras de piso fijas discontinuas trabajamos unos ocho meses como máximo. [...] Nosotras por los meses que trabajamos un año es paro y otro año es ayuda. Claro que entonces es cuando nos las vemos y nos la deseamos porque no es lo mismo cobrar el paro que cobrar la ayuda, es totalmente, vamos que hay gran diferencia de dinero (C20: Camarera de piso).

3. Los efectos de la externalización en el salario percibido por las camareras de piso.

Los convenios colectivos de hostelería en el que deberían basarse los salarios de las camareras de piso de cada provincia no siempre operan, y, de hecho, tras la Reforma Laboral de 2012 su pérdida de fuerza vinculante ha sido importante. Cuando una empresa externaliza alguno de sus departamentos a través de una empresa multiservicio, no referido este punto a la contratación de personal a través de una empresa de trabajo de temporal ya que éstas si están obligadas a cumplir con el mismo, las condiciones laborales marcadas por ese convenio provincial pueden no aplicarse ya que éstas pueden aplicar su propio convenio. Esta primacía del convenio propio de la empresa multiservicio hace que no deban garantizar esos mínimos y puedan rebajar los derechos adquiridos por las trabajadoras entre los que se encuentra percibir esos salarios. Esto ha hecho que a las camareras se les cambie la categoría para percibir un salario inferior, se les regule a través de convenios inferiores ya sean de la propia empresa o el de la limpieza que es inferior al de la hostelería, una reducción del salario que en ocasiones puede llegar a ser de un treinta o un cuarenta por ciento inferior al que percibirían si rigiera en convenio de hostelería de su zona.

Y hemos llegado a un salario que sigue siendo para mí insuficiente pero bueno, un salario bruto de veinte mil euros que netos puedes cobrar mil, mil cien, mil doscientos, esto por catorce, quince pagas. Bueno es lo que a mí me gusta decir un salario decente, siendo insuficiente. Ahora de ahí de un día para otro te quitan, pasas de tener un salario a un salario de mínimos, setecientos cincuenta euros brutos. Es que estamos hablando de una bajada salarial cuando te externalizan. [...] empresas multiservicios, estamos hablando de un cuarenta o un cincuenta por ciento, eso es una barbaridad (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

[...] nos tienen con contratos parciales, el salario es como limpiadora, que no tienes los mismos derechos que alguien que está...o sea compañeras mías que están haciendo el mismo trabajo mío y están ganando muchísimo más que yo. O sea, yo sí trabajo mis ocho horas diarias, el trabajo es de seis horas, en el sueldo repercute porque son dos horas menos, en la categoría también repercute porque son también una categoría muy inferior a la de camarera de pisos porque estamos en un grupo muy diferente. Nuestros derechos de la hostelería no los tenemos ni en vacaciones, ni en festivos, ni en nada, no podemos disponer de nuestros dos días de asuntos propios porque no los reconocen

al no estar en el convenio de hostelería. Entonces nosotros no tenemos derecho básicamente a nada, a nada (C13: Camarera de piso).

A ver cuando te contrata el hotel tú cobras como camarera de piso unos mil trescientos euros al mes, tienes catorce pagas, cincuenta días de vacaciones y luego tienes también paguitas extras [...], días así puntuales pues te dan como un plus ¿vale? [...] Los contratos también que te quiero decir que ellos como las empresas externalizadas tienen sus propios convenios, entonces aplican el propio convenio suyo no tiene nada que ver con el de la hostelería y hospedaje de nuestra provincia. Son convenios muchísimo más inferiores a lo que nos tienen que pagar (C18: Camarera de piso).

El salario de una trabajadora del departamento de pisos externalizada puede, en ocasiones, depender de los días que trabaje o de las habitaciones que haga. Estos van a depender de la ocupación existente, y por tanto de los días en los que trabajas, pero también de que se hagan realmente todas las habitaciones que están ocupadas. Si algún cliente decide no limpiar la habitación y que no lo molesten, esa será una habitación menos a cobrar por parte de la camarera. En otras ocasiones, es lo contrario y apenas tienen descansos en todo el mes. De esta manera sus ingresos mensuales son impredecibles impidiendo, por tanto, que pueda planificar sus posibles gastos con antelación.

La empresa externa esta, pues tenía eso, cobraba desde quinientos, seiscientos, ochocientos y ya está eh. Pero imagínate tú para ganar esa cantidad no descansaba días, no tenía días de descanso ni tenía nada, no tenía vida. [...] cobrábamos el día [...] El día de trabajo que nos ponían seis horas, era eso, pero claro no hacías seis horas. Pero luego, cuando yo gané este juicio, de tener la nómina porque luego yo pedí que me mandaran la rectificación de la empresa rectificadas las nóminas de haber ganado el juicio. Entonces las nóminas rectificadas de ser por ejemplo te pongo un ejemplo de ser setecientos pues eran de mil setecientos o mi ochocientos, tengo nóminas de hasta mil ochocientos euros. Que me tenían que haber abonado (C18: Camarera de piso).

Entonces si el cliente deja los carteles como te he dicho antes, los carteles de no molestar son para que no te entren en tu habitación, entonces esa habitación la que le haya tocado esa camarera no la va a cobrar, entonces va a tener una habitación menos o dos o tres, según los carteles que tenga esa criatura. Entonces ¿qué pasa? Que ese día a lo mejor si tenía que hacer quince habitaciones pues solamente ha hecho doce, pues le pagan doce ese día, no le pagan quince (C6: Camarera de piso).

[En referencia a la cuantía de su salario] Ningún mes igual. Además, dentro de los dos meses y medio iba todo, pagas, pluses, de todo. [...] Todo va dentro de los dos euros y medio. Hay gente que cobra euro y medio, otros tres. Pero por ejemplo en el caso de mi empresa eran dos euros y medio por habitación. [...] Cada una según las habitaciones que hiciera. [...] Y lo mismo, hay meses que igual está la ocupación baja y a lo mejor descansas, porque el día que descansas no lo cobras, a lo mejor si esa semana trabajas cuatro días porque no hay ocupación pues ese mes a lo mejor cobras cuatrocientos euros. Yo tengo nóminas de cuatrocientos euros y tengo otras de setecientos, descansando un solo día del mes (C17: Camarera de piso).

Algunos de los problemas a los que se enfrentan sería el tener que extender su jornada para poder hacer todas las habitaciones asignadas para poder cobrarlas, con independencia del tiempo que te empleen. En ocasiones, también presentan dificultades para cobrar su salario a tiempo. Aquí la dificultad añadida es que ellas trabajan en el hotel, pero las personas que gestionan las nóminas pertenecen a la empresa subcontratada lo que genera problemas porque ellas continúan trabajando sin haber percibido su salario anterior.

[En respuesta a si les pagaban las horas que trabajaban fuera del horario laboral] No, porque como vas por habitación ellos son diez habitaciones si te pagan a dos euros y medio pues son veinticinco euros. Eches cuatro, echas seis, echas ochos o si quieres estar hasta mañana (C17: Camarera de piso).

[Problemas para cobrar trabajo anterior] [...] yo entiendo que yo por ejemplo yo diga “yo no vengo a trabajar mañana porque no tengo para el autobús porque yo tenía que haber cobrado a final de mes y estamos a veinte del siguiente y todavía no he cobrado” [...]. Es que la que se tiene que dar cuenta es la empresa que yo ya he trabajado este

mes y ustedes ya le habéis pagado a la empresa, porque es que a día veintiocho días treinta el hotel le pagaba a la empresa y ellos no nos lo pagaban a nosotras hasta el día veinte o veinticuatro del siguiente mes. Pero bueno es que yo ya te he trabajado ese mes y yo venir a trabajar conlleva unos gastos y son cuatro autobuses diarios, aunque fuera andando, aunque fuera al lado de mi casa, yo ya he hecho mi trabajo este mes, no entiendo que no cobremos todavía (C4: Camarera de piso).

El hecho de que en un mismo centro de trabajo existan camareras de piso subrogadas o no, o incluso todo el departamento externalizado, pero con diferentes contratos, puede hacer que entre las camareras de piso del departamento existan diferencias salariales importantes por hacer el mismo trabajo, con todo lo que ello puede acarrear.

Las que somos fijas discontinuas de la primera subrogación, luego somos las fijas discontinuas que se han conseguido por tener la, el año pasado, por tener contratos fuera de Ley, se llama así, eh y luego están las eventuales. [...] Entonces hay una brecha salarial entre unas y otras, por ejemplo, de más de quinientos euros (C10: Camarera de piso).

4. Salario y la posibilidad de cubrir necesidades básicas y gastos imprevistos.

En los últimos años se ha producido un empeoramiento de las condiciones económicas de una parte creciente de los y las trabajadoras de la hostelería favorecido por la crisis económica de 2008 y las medidas aplicadas por la Reforma Laboral. Esto ha mermado su capacidad adquisitiva empobreciendo a sus hogares y, por tanto, su calidad de vida. En el caso concreto de las camareras de piso, las características que presenta gran parte de las mujeres que desempeñan este trabajo, madres de familia, con rentas bajas, en hogares monomarentales, con sus parejas enfermas o desempleados de larga duración, les convierte en un colectivo muy vulnerable ante las medidas precarizadoras implantadas.

Pero llega a un momento que hay más trabajadoras que están trabajando, todos los días trabajando y llega final de mes y no pueden llegar a final de mes porque lo que llamamos trabajadores pobres. [...] Lo que ha traído la crisis es un desconocimiento de lo que es la vida social del trabajador de la hostelería y antes un trabajo de la hostelería era un trabajo decente y ganábamos un salario decente y ahora tenemos un

trabajo precario y un salario pobre. [...] antes tenía más encanto, hoy trabaja la gente por necesidad o elige trabajar porque tiene que alimentar una familia (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Porque tienen muchísimo miedo a ser despedidas porque saben que en todas partes está igual de mal y que pierden su antigüedad y generalmente es porque tienen un perfil también pues, la inmensa mayoría son madres de familia, quizás sus ingresos sean los únicos que entran en casa, o tienen un perfil económico, pues eso, bajo, entonces necesitan lo que sea. Lo aceptan por pura necesidad. Se aprovechan estas empresas de la necesidad de las trabajadoras, porque aceptan lo que sea con tal de llevar un plato de comida a casa. Entonces ya se está llegando a ese punto que se están aprovechando de una situación de precariedad laboral absoluta (E6: Abogada Laboralista).

Algunas de las camareras entrevistadas manifiestan que su salario les permite cubrir sus necesidades básicas, normalmente junto con los ingresos provenientes de algún otro miembro de la unidad familiar, aunque sin poder llevar a cabo gastos importantes. El hecho de tener que coger una baja laboral, con la consiguiente pérdida de ingresos, puede suponer en algunos casos tener que aplazar gastos y una reestructuración de la planificación de los mismos. El poder ahorrar en esta situación se puede complicar enormemente y los gastos para temas de ocio se ven limitados en muchos casos.

[Camarera que cobra por convenio de hostelería de su provincia] [...] siempre les digo a mis compañeras yo dentro de la situación que encuentro a muchas compañeras yo puedo decir que me siento privilegiada ¿por qué? Porque yo tengo trabajo, mi esposo también tiene trabajo, pero tenemos cuatro hijos, somos seis personas entonces los gastos se incrementan. Entonces no nos lo podemos permitir ninguno de los dos no tener trabajo. Y aun así llegamos pues rozando, rozando. Y a mí el hecho de haber estado dieciocho meses de baja de incapacidad temporal, a mí me supuso eso un roto importantísimo en mi nómina porque yo cobraba, estuve llegando a cobrar setecientos, ochocientos euros, y eso a las letras que ya teníamos nosotros que pagar pues se fueron retrasando (C26: Camarera de piso).

[...] si yo viviera sola no, con lo que gana mi marido que son cuatrocientos treinta euros y ahora un extra que tiene porque está en Asuntos Sociales del Ayuntamiento, [...] que cobra algo más de dinero, sí. Es más, esto me ha permitido incluso ahorrar un poco de dinero, el trabajo de mi marido. Cuando estábamos con mis mil ciento y algo euros y los cuatrocientos treinta, mil quinientos euros de mi marido y mío, la verdad que llegabas a fin de mes, te daba para ahorra ¿cuánto? Pues cincuenta euros al mes, no mucho más, porque tienes que tener en cuenta que pagamos casi quinientos euros de vivienda, ¿y mi vivienda es un estudio, o sea no es un piso grande. Es eso más el coche, impuestos y todas esas historias pues bueno se te va, se te va un poco. Yo y bueno imprevistos que te puedan venir, yo, digamos que nos da para vivir sin tener grandes lujos. No salimos normalmente, pero vamos porque no somos personas de salir, pero te da para vivir bien. O sea, sin grandes lujos, pero sin digamos sobresaltos, una vida como muy recta. [...] Una vida normal, nuestros hobbies, tenemos nuestro hobby es salir a pasear por ahí con los perros. [...] también te digo que un día te vas a una cena, pero bueno, lo mínimo (C8: Camarera de piso).

En otros discursos de camareras de piso se hace patente el esfuerzo económico que tienen que realizar para poder pagar los gastos básicos de alojamiento, suministros, desplazamientos al trabajo o por temas de salud, ya sean medicamentos o consultas médicas. La situación familiar de algunas de ellas, donde son las únicas que proporcionan entrada de dinero, no les permite ni siquiera tener la idea de ponerse enfermas, porque ello supondría que no podrían hacer frente a los gastos habituales de primera necesidad.

[...] Yo estuve como siete años que no me iba de vacaciones, no me podía permitir de irme un fin de semana a un apartamento, la ropa que utilizaba siempre era de segunda mano. Porque para mí las prioridades básicas era tener un techo donde vivir, poder pagar el agua y la luz y el teléfono, porque tenían que llamarme para confirmarme las citas del psiquiatra y el psicólogo y tener para los medicamentos. Y lógicamente me tenía que desplazar [...] tenía que tener dinero para el bono (C24: Camarera de piso).
[...] Y yo no me puedo permitir en mi casa, con mi marido que tiene minusvalía y mis tres niños, ponerme mala. No me lo puedo permitir, ni voy a consentir estar mala de los nervios, porque no me merece la pena. Yo creo que hay cosas más importantes.

Pero realmente ya, si me pongo a pensarlo seriamente no sé lo que voy a ingresar este mes, año en mi casa (C1: Camarera de piso).

5. Estrategia de ingresos por empleos múltiples.

Cuando los ingresos obtenidos por este empleo principal, como camarera de piso o supervisora en algún caso, no resultan suficientes se ven obligadas a compaginarlos con otros que sirven como ayuda al salario principal. Aunque existen diversas actividades mencionadas para este fin, lo cierto es que las camareras de piso entrevistadas relatan con mayor asiduidad las tareas relacionadas con la limpieza y el cuidado. La limpieza de casas o escaleras, el cuidado de niños o tareas de cocina son las más comunes.

Sí, si por ejemplo yo descanso lunes y martes pues me voy a lo mejor a limpiar alguna casita o dos o a limpiar una escalera o a trabajar en el campo, a coger fresas (C20: Camarera de piso).

[...] Cuando he estado contratada, porque a ver cuando estaba contratada por ocho horas no es que haya ganado por convenio, porque nunca he ganado por convenio, las ocho horas lo más que he podido ganar han sido ochocientos setenta y siete euros netos. Yo llevo mi casa sola, tengo un niño, y yo con ese dinero... hipoteca, luz y gastos de la casa pues como que no. Y me he tenido que buscar pues para limpiar casas fuera del horario del hotel (C21: Camarera de piso).

Hombre sí, si me ha salido por ejemplo pintar con mi hermana una casa o hacer un catering en una comunión o algo lo he cogido. Porque si era ganar dinero, lo que hacía falta era meter dinero en casa (C4: Camarera de piso).

Y [...] el tiempo que yo estoy en las Islas, como yo digo, es para trabajar lo máximo posible entonces como que estás todo el día de tu casa al trabajo y del trabajo a tu casa y tienes muy poco tiempo para comer y nada de nada como yo digo. [...] Pues yo he estado fregando platos, he estado en lavanderías de hotel, he estado también en casas de gente de mucho dinero limpiando, planchando y demás. Todo lo que me ha ido

saliendo, en restaurantes en la cocina, todo lo que he podido y más (C7: Camarera de piso).

En otros casos manifiestan su intención, o deseo, de tener otro empleo, pero debido a la falta de tiempo o al agotamiento que presentan tras acabar la jornada no se ven con fuerzas para compaginarlo por mucho que lo necesiten.

Es que sinceramente no llego con ganas de complementar nada. Llego con ganas de llegar a mi casa, ducharme y descansar. Aun así, no me falta la verdad... (C2: Camarero de piso).

Sí, en muchos momentos de mi vida, desgraciadamente sí. Y actualmente si pudiera también lo tendría, pero lo que pasa es que no me da mi capacidad de tiempo para tenerlo porque con lo que me metí, porque como te digo actualmente el sustento de mi casa soy yo. El único dinero que entra en mi casa soy yo y tengo hipoteca, [...] marido y perro...así que imagínate (C25: Camarera de piso).

Bueno, recién llegada [...] sí porque a mi marido le costó un poco más encontrar trabajo. Tenemos ya una franja de edad un poco alta [...] y mi marido venía de trabajar siempre en una misma empresa, allí en el pueblo, entonces nos costó un poco más. Entonces si yo trabajaba por las mañanas en los apartamentos, las ocho horas, y luego procuraba hacer unas cuantas horas en casas o lo que me salía, o limpiando algún apartamento así extra. Pero lo dejé al poco tiempo porque físicamente no lo soportaba (C8: Camarera de piso).

6. ¿Salario justo? Discordancias entre lo trabajado y el salario percibido.

Una de las demandas de las camareras de piso es sobre la necesidad de la mejora de sus salarios respecto a la carga de trabajo asignada. Lo elevado de la exigencia en su jornada con unas altas ratios y el poco tiempo para llevarlo a cabo, lleva a situaciones de estrés conllevan una sensación de que no está compensado con los ingresos obtenidos. Esta reflexión se da, incluso, entre en aquellas que cobran por convenio colectivo y lo valoran positivamente. En el caso de

aquellas con salarios más inestables y reducidos se tiene la sensación de explotación por un salario que apenas da para cubrir tus necesidades.

Para nada, para nada, no está gratificado, pero vamos, aunque te pusieran todos los meses dos mil euros en la mesa. No corresponde, a ver te explico, si volvieran a como cuando yo empecé, sí. ¿Por qué? Porque se valoraba más nuestro trabajo porque no era un trabajo tan, a ver, tan degradante ¿no? [...] Te daban tu tiempo para todo ¿vale? Si te daban media hora para una habitación y tú echabas diez minutos pues esos veinte tú te los ibas organizando después. En otros aspectos, verás, a lo mejor al final de la jornada había días que te sobraba a lo mejor una hora pues esa hora tú la dedicabas a lo mejor a ayudar a las compañeras, a preparar el carro en condiciones, a hacer cosas productivas ¿no? A limpiar las zonas comunes, algo, pero sin estrés ¿vale? A tu ritmo. Hoy en día el tiempo que te dan no te corresponde con nada, con nada de nada, entonces claro ni te sobra tiempo, que te falta, y además siempre vas aceleradita [...] Acelerada, acelerada, acelerada, entonces es que el sueldo que te den después no te interesa (C19: Camarera de piso).

[...] el salario es bajísimo, bajísimo, pero como para hacer solo diez habitaciones y no más. La carga de trabajo es abismal con el sueldo. A ver por las Islas y por ahí creo que ganan un poco más pero aquí en Galicia las personas fijas no había que y las de contrato tampoco, no hay nadie que pague más de ochocientos, ochocientos cincuenta y tantos euros, sesenta, no te pagan. Muy poco (C14: Camarera de piso).

Sobre mil trescientos creo, pero seguro no te lo puedo decir porque aún no tengo la primera nómina. [...] La verdad es que sí, no me quejo. Las hay peores, en ese aspecto. No llega porque todo sube, pero considero que es un sueldo decente ¿sabes? [...] Lo que pasa es que es muy duro, es lo que tenían que darse cuenta, que no está equiparado. [...] No, no, porque cobra igual un piscinero trabajando igual o un jardinero y no comparas ¿sabes? (C9: Camarera de piso).

Esta sensación de no ser reconocidas en su salario por la importancia que tiene el departamento de pisos en la estructura de un hotel y la carga de trabajo que realizan, se agrava si se compara con el precio que los clientes pagan por su habitación, y, por tanto, con lo que el empresario

obtiene de beneficio por ella. El empeoramiento con el tiempo de una parte de la fuerza laboral de los departamentos de piso, en especial aquellos que se encuentran externalizados, les hace tener la sensación de incremento de precariedad y explotación.

Las empresas lo que hacen es explotarte, te pagan una miseria, te pagan un euro con cincuenta que te viene a dar la habitación y claro ellos por una habitación están cobrando trescientos euros o más depende de las estrellas que tenga. [...] Y mientras más habitaciones hagas claro, dicen: “Tienes que hacer doscientas o trescientas habitaciones al mes o cuatrocientas”, creo que era, ya no recuerdo cuántas era que me tocaba hacer a mí, para cobrar el sueldo de quinientos euros y si no, no cobraba, o sea yo le debía habitaciones al hotel, a la empresa (C16: Camarera de piso).

Eso es vergonzoso ya ¿Qué a donde vamos a llegar? Como yo decía muchas veces vamos a llegar a que nos den cama y comida y por eso vamos a ir a trabajar, por cama y comida. Como las internas de las casas de los señoritos digamos, así, así es que estamos llegando a eso (C6: Camarera de piso).

Es que te falta para todo, es más a veces tenemos compañeras y dice “no me llega” es que no se puede ni vestir y tienen niños chicos, pañales, comida para los niños, es imposible [...]. Y muchas veces nos indignamos y decimos que tiene guasa con todo lo que están ganando ellos y nosotros con una miseria y tenemos que estar calladas. Es inhumano, esto es vamos, de tercermundista por Dios, de la situación en la que vivimos, con lo que nos pagan y de cómo vivimos que estamos sin nada, sin salud, sin vida social, sin nada. Porque llegas del trabajo y te quedas en tu casa encerrada porque no puedes con tu cuerpo (C20: Camarera de piso).

7. La pérdida de las propinas como respaldo al salario.

Las propinas por parte de los clientes además de ser un reconocimiento al buen trabajo de las trabajadoras también significaban un apoyo para el salario percibido, que podía ser escaso. Más allá de su utilización en mayor medida en determinadas zonas o con determinado tipo de clientes, lo cierto es que se ha podido observar una tendencia hacia la disminución en la

frecuencia y cuantía de éstas. Ello repercute en los ingresos que obtienen la fuerza laboral hostelera en general y también las camareras de piso en particular.

Siempre en la hostelería hemos tenido un salario pequeño porque había mucha propina, pero la propina ha desaparecido porque ya ves que las propinas desde que se utilizan las tarjetas no hay dinero y por tanto todo se paga con tarjeta. Las propinas bajaron mucho, antes se vivía de la propina y el salario, y en muchos casos igual se cogía tanto de propina, igual de salario (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Porque fuera (en referencia al trabajo en las Islas Baleares) mira los clientes también te dejan mucha propina, tienes un salario más alto, pero aquí en Sevilla no. [...] Y no te dejan propina ni te dejan nada. [...] a mí me han llegado a dejar hasta cincuenta euros de propina, fuera. [...] Y aquí como si te dejan algo pues que te dejan un euro ¿sabes? Muy pocas veces, entonces tú lo notas muchísimo. Pero el por qué no lo sé, o a lo mejor será porque es un sitio de costa y los extranjeros dicen... no lo sé (C7: Camarera de piso).

[En respuesta a si sus ingresos le permitían cubrir sus necesidades básicas] [...] años atrás me permitía cubrir las necesidades básicas. O sea, las necesidades básicas, aunque ya no tuviera mi marido digamos que las necesidades básicas sí me daban para vivir, años atrás sí. Pero también un poco porque entraban las propinas, yo cuando empecé a trabajar en esto tenía muchísimas propinas entonces mi sueldo siempre ha sido muy escuálido, porque los jefes nunca han sido muy espléndidos a la hora de pagarnos, pero con las propinas digamos era un aliciente (C11: Camarera de piso).

8. La diferencia salarial “encubierta”: los incentivos.

Los incentivos salariales suponen un incremento del salario base percibido por los trabajadores. Existen variados incentivos que pueden ejercer, al igual que la propina antes mencionada, un aliciente para los y las trabajadoras. No obstante, en algunos casos, su breve período de aplicación hace sospechar a la camarera del objetivo planteado con el mismo, y si este se hacía

como medida para trabajar más, para ver hasta donde podían llegar, y luego exigir ese rendimiento sin percibir dicho incentivo.

[...] dependiendo de las habitaciones que haces te daban unos incentivos, un plus. Para incentivar, para animarte, para que tú te animaras, pero yo creo que eso era una estrategia suya empresarial para que si ellos veían que nosotras podíamos producir más pues luego hacer lo que hicieron, nos lo quitaron (C23: Camarera de piso).

El reparto de estos incentivos no se distribuye equitativamente entre las diferentes ocupaciones de los centros de trabajo hoteleros. Así, personal con la misma categoría profesional reconocida no percibe el mismo número de incentivos, lo que acaba por introducir diferencias importantes en el salario final percibido. En el caso de las camareras de piso, algunas de las entrevistadas, manifiestan que el hecho de ser un departamento muy feminizado ha jugado en su contra para percibir estos incentivos salariales.

Y encima en otros departamentos, de mí mismo hotel, sí tienen incentivos por muchísimas cosas y nosotras no tenemos incentivos. [...] Sí, yo estoy en la misma categoría que un cocinero y un camarero. Me parece que es la cuarta, no me acuerdo del número de categoría, y sin embargo ellos con los incentivos cobran más que yo (C12: Camarera de piso).

Lo hay, lo hay, no es que lo crea, es que existe una diferencia. Según convenio, por ejemplo, en nuestro caso, serían los camareros de sala que siempre ha sido un sector más masculino, camareras de piso siempre femenino, ahora hay, ahora mismo por convenio hay una diferencia de ciento veinte siete euros de sueldo. Realizando digamos sí, en la misma categoría y todo, pero encima nuestro trabajo es mucho más castigado y más duro que el suyo y hay una diferencia de ciento veintisiete euros. Y en su día era por eso y se sigue manteniendo porque antes los camareros eran todos hombres y las camareras de piso somos todas mujeres (C5: Camarera de piso).

CAPÍTULO XV. LA DIMENSIÓN SOCIAL DE LA PRECARIEDAD LABORAL EN LAS CAMARERAS DE PISO.

Por último, se hace referencia a la dimensión social de la precariedad laboral. Como se ha mencionado anteriormente, habla de la protección frente a la discriminación, al despido injusto, así como a diversos beneficios como la seguridad social, la protección frente accidentes y la salud, etcétera. Se amplía la visión, de esta dimensión, con aspectos sobre la valoración de cambios legislativos que han podido afectar a los derechos laborales de la fuerza laboral del departamento de pisos, la pérdida de protección de la salud laboral, la posibilidad de conciliar el trabajo, la familia y la vida personal. Todo ello estudiando las implicaciones personales y sociales que tienen estos aspectos en la vida de las camareras a través de su discurso.

Este capítulo cinco, se compone de catorce apartados en los que se desgranar todas estas cuestiones de manera extensa. Los dos primeros versan sobre el derecho a la afiliación sindical y el papel de las asociaciones de camareras de piso respectivamente. El tercero analiza la importancia de la correcta clasificación profesional y, el cuarto, la feminización del trabajo de las camareras de piso y la segregación por género. El epígrafe quinto estudio las implicaciones de la fragmentación de la fuerza laboral y, el sexto, la inaplicación de los convenios colectivos. El estado de salud y la relación de éste con las medidas de prevención de riesgos laborales y también su vinculación con las enfermedades profesionales son detallados en los apartados ocho y siete respectivamente. En los epígrafes nueve y diez se analizan las situaciones de acoso laboral y sexual. Los aspectos relativos a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal se recogen en el apartado once y, en el siguiente, se estudia el acceso a las prestaciones por parte de estas trabajadoras, y trabajadores. Los últimos dos epígrafes, se corresponden con el análisis de los períodos de descanso y vacacionales y la obligación de las camareras a extender su jornada laboral.

1. Afiliación sindical.

A groso modo puede decirse que la función básica de los sindicatos es la representación de sus miembros y, por tanto, la defensa de los intereses de los y las trabajadoras. Estas organizaciones tienen, por tanto, una especial relevancia en cuanto a analizar los derechos de la fuerza laboral. Entre sus funciones principales podemos encontrar la negociación de convenios, actuación ante despidos o conflictos laborales, asesoramiento a los y las trabajadoras sobre aspectos básicos

como salario, descansos, etcétera, convocatorias de huelga, información sobre atrasos, cálculo de prestaciones, entre otras. Este derecho de los y las trabajadoras queda recogido en el artículo veintiocho de la Constitución Española junto con el derecho de huelga. En el mismo se refleja que se tiene derecho a fundar y a afiliarse a los sindicatos elegidos y que nadie podrá ser obligado a afiliarse a un sindicato.

Existe en España, en la actualidad, cierto sentimiento de desafección respecto al papel de los sindicatos. Esto dista mucho del papel ejercido décadas atrás donde en nuestro tejido productivo era más común encontrar industrias donde los trabajadores desarrollaban prácticamente toda su vida laboral y presentaban unos intereses comunes y por tanto se daba un sentimiento colectivo. Mucho ha cambiado nuestro tejido productivo desde entonces con una terciarización de la economía mucho más acusada y donde el individualismo fruto de la fragmentación de la fuerza laboral impide en gran medida esta unión de las trabajadoras y los trabajadores. Además, cierto sentimiento de desconfianza hacia determinadas organizaciones sindicales ha hecho que parte de los y las trabajadoras prefieran emplear otros medios para la defensa de sus intereses. Las camareras de piso no son una excepción a esta situación y una parte de ellas manifiesta que los y las sindicalistas miembros del comité de empresa son ajenos a su actividad, desconocen sus problemas en profundidad, y por tanto no se encuentran representadas por ellos.

[...] porque en la Asociación hay personas haciendo lo que yo hago y saben cuándo yo les hablo no tengo que explicarles, ellas saben lo que yo estoy haciendo. Mientras que el Comité son personas que no son de nuestro departamento [...]. Entonces con esas personas qué, esas personas nunca me van a defender ni van a dar la cara por mí. Porque saben lo que pasa y no han hecho nada, entonces. La verdad que no te ayudan en nada y de hecho hace cuanto que existen y la situación de las camareras cada vez se agrava más, se agrava más, y nadie ha hecho nada (C15: Camarera de piso).

En algunos casos, esa desconfianza mostrada es el resultado de la falta de ayuda recibida por parte de alguna organización sindical en la defensa sus derechos, en el comité de empresa. Por ejemplo, el intento de externalización de un hotel donde ciertos entes sindicales no se esfuerzan lo suficiente para frenarla o simplemente la favorecen. Una parte también manifiesta su

malestar ante la manera en que éstos negocian los convenios colectivos, especialmente en lo referente a su departamento.

[En referencia a intentar firmar una externalización] yo no digo que sean todos iguales, pero los hay que están [...] por la patronal y este es uno de ellos. Porque hay ciertas cosas que se ven y no puedes estar en un sindicato y que todos tus compañeros, mis compañeros de trabajo... yo hubiera dimitido, yo jamás firmaría el despido de una compañera [...] Yo soy representante de los trabajadores no soy representante de la patronal. Y ahí sí, ahí sí, se firmaron. Una compañera que trabajaba en pisos conmigo que por eso me dolió tanto, yo dejé de trabajar por no enfrentarme con toda esta gente. [...] A mí me costó todo esto, de coger diez kilos de peso, que eso me dolió más que el despido, y las noches que pasé sin dormir y muchas cosas que tenía que fingir para que la gente no me viera mal y sobre todo mi casa, mi familia. Todo eso lo sufrí en silencio y ahora dicen: “ah pues estás muy bien” “no, muy bien estaba trabajando hasta que me jubilara que era mi trabajo”. Pero bueno, la vida es así no te sale todo... y que todos los males sean esos que yo sigo trabajando, estoy feliz, estoy trabajando donde me respetan totalmente mis días, mis derechos, mi trabajo, genial. Entonces no lo hecho tanto de menos porque sí conseguí por otro lado (C14: Camarera de piso).

Porque no, porque simplemente no creo que miren mucho los sindicatos por las camareras de piso. Porque ellos mismos son los que negocian los convenios, ni ningún convenio se ha negociado ningún incentivo ni nada para las camareras de piso. [...] Ahora mismo la Asociación de las Kellys está haciendo mucho más por las camareras de piso que los sindicatos de España en todo lo que tenemos de historia (C12: Camarera de piso).

Una parte de las camareras de piso, entrevistadas, achaca a la poca importancia que les otorgan no sólo desde las administraciones sino también desde los sindicatos. El hecho de que los principales cargos de responsabilidad en estas organizaciones sean ocupados principalmente por hombres limita la visión que tienen de determinadas profesiones que son ocupadas de forma mayoritaria por mujeres. En este contexto las asociaciones de camareras de piso vienen a ocupar parte de ese lugar, de defensa e información, porque en ellas se sienten representadas

porque todas ellas conocen de primera mano sus problemáticas y se respaldan para luchar contra ellas.

[...] es como si los sindicatos hubieran estado viviendo en un mundo irreal para nosotras, ellos tenían sus cosas, pero fíjate que te estoy hablando de esto que muchísimas de las camareras de piso hemos estado sindicadas durante muchos años a los sindicatos mayoritarios. Para que te hagas una idea de hasta dónde llega la dejadez de las administraciones en todo lo referente a lo que ha sido el tema de las camareras de piso. [...] No sé yo lo que pondría siempre de relieve es la, la, el coraje que muchas hemos puesto, muchas mujeres, al hacer asociaciones, la forma que a pesar de todas las piedras que nos van poniendo en el camino [...] pero esto es así porque la mayoría de los cargos importantes dentro de la ejecutiva de los sindicatos y de los partidos políticos y de todos estos son hombres, y sí es verdad son hombres, entonces no. Si los hombres trabajaran de camareros de piso, si los hombres limpiaran y cocinaran en sus casas, si tuviesen la misma oportunidad para quedarse con sus hijos, para criarlos y cuidarlos seguramente cambiaría, cambiaría el chip en este sentido en la sociedad que estamos viviendo (C11: Camarera de piso).

[...] es que yo le pregunto a muchas compañeras: “¿quién es tu delegado sindical?” “Ah yo qué sé ¿es qué hay?” [...] Y eso es un síntoma de que no se hacen las cosas bien y claro por eso hay tanto desapego, eso se tendrían que preguntar los sindicatos qué ha ocurrido ¿no? Qué ha pasado para que haya esa desmotivación o pocas ganas de hacer nada. Cuando ahora ya nos tienen más respeto, pero cuando nosotras empezamos en la asociación, nosotras tuvimos muchos problemas muchas veces con los sindicatos mayoritarios [...] porque nos veían como intrusos ¿no? Chico yo soy una trabajadora, no estoy afiliada [...] a tu sindicato, pero soy una trabajadora si me tengo que organizar...antes porque no nos queríamos saber nada y ahora porque queremos saber demasiado ¿o qué es esto? (C27: Camarera de piso).

A pesar de lo expuesto anteriormente, también se reconoce la importancia de los sindicatos en cuanto a la defensa de los derechos de las camareras de piso de manera efectiva. Uno de los puntos más favorables que destacan de la acción sindical es cuando entre sus representantes se hayan compañeras de profesión. Al ser conocedoras de la situación concreta y específica que

se sufre actualmente, se convierten en los mejores estandartes para representar al colectivo laboral. Por otro lado, también se reconoce la importancia de que en los centros de trabajo se extienda la lucha sindical y se consigan representantes dentro del comité de empresa que hagan fuerza y puedan mejorar su situación.

Y [...] ayer mismo firmamos un acuerdo con un sindicato, [...] que nos hemos unido la asociación y ese sindicato por la lucha de las camareras de piso. Sobre todo, para hacer llegar a los hoteles esa lucha sindical. Como asociación podemos dar cabida a muchísimos problemas de las camareras de piso, y para mejorar nuestra profesión, pero sí es verdad que a la hora de que estas reivindicaciones, de que estos cambios reales lleguen a los hoteles tiene que ser a través de los comités de empresa. [...] Entonces mejor que nadie que las propias camareras de piso estén en esos comités de empresa para que ellas expongan las problemáticas que hay porque cada establecimiento tiene sus problemáticas diferentes (C25: Camarera de piso).

[Afilación sindical] Pues sí [...]. Porque aquí [...] las sindicalistas que hay [...] son las que nos han ayudado, son las que nos han ayudado a nosotras. Pero no sólo con esto, con nuestro caso, con el otro caso cuando denunciemos la categoría, porque las sindicalistas que hay aquí da la casualidad de que son también camareras de piso. [...] Y aquí son ellas las que han negociado el convenio de hostelería, junto con otra gente, pero bueno, ellas llevan cinco o seis años negociando el último convenio de hostelería que ha salido este año. Son las que luchan mucho por las mujeres camareras de piso de aquí [...] (C17: Camarera de piso).

Además de por estas razones de representación de intereses también se destaca su labor formativa, e informativa, en la dotación de herramientas a las trabajadoras para saber actuar ante determinadas situaciones laborales, la defensa de sus derechos o cómo llevar a cabo una protesta si se incumplen las condiciones laborales pactadas. Todo ello les hace ganar confianza, que pueden transmitir a sus compañeras y compañeros de trabajo y a sentirse más protegidas frente a las acciones que se puedan tomar en su organización.

[En referencia a si se siente protegida ante posibles accidentes en el trabajo o dolencias que pueda tener] Sí, me siento protegida gracias a la formación que tengo ¿sabes?

Formación sindical de cómo se tienen que hacer las cosas. [...] Sí, y esa formación pues se la trasladamos al resto de los compañeros para que, para que sepan cómo hay que actuar (C10: Camarera de piso).

Y luego con el paso del tiempo terminé afiliándome a un sindicato que lo que ha hecho [...] ha sido darme herramientas y enseñarme cómo puedo protestar y ya no solo para mí sino cómo puedo hacerlo para ayudar a mis compañeros y a mis compañeras que sí que tienen miedo, pero mucho (C5: Camarera de piso).

Pero el hecho de afiliarte a un sindicato o ser representante sindical dentro del comité de empresa puede no estar exento de determinados problemas. Algunos hoteles, u otros centros de trabajo dedicados al alojamiento, pueden no mostrar una actitud favorable a que su fuerza laboral ostente algún cargo sindical de representación. Así, esta pertenencia a una organización sindical puede llevarlas a que sean obviadas para ocupar determinados cargos de relevancia en su profesión, por ejemplo, los ascensos o cambios de departamento que ya se han mencionado. También puede suponerles ciertos prejuicios vinculados a que desde la propia empresa se les intente desacreditar y se les perjudique.

[Por pertenecer al Comité de empresa] *Lo que tenemos es una campaña de descrédito y de desprestigio por parte de la empresa (C10: Camarera de piso).*

[...] a nivel laboral es un trabajo muy desagradecido porque no tienes opciones a ningún tipo de ascenso porque eres camarera de piso y te sigues quedando como camarera de piso. Hice también un curso de gobernanta [...] e intenté en su día acceder a subgobernanta porque había una vacante en el hotel y no se me dio, yo creo que por circunstancias bueno voy a decir lo que se me argumentó en su día, en su día se me argumentó que como estaba afiliada al sindicato y además estaba embarazada iba a dar muchos problemas pidiendo horas para el médico de mi hija y todo eso pues no se me daba el puesto de subgobernanta (C5: Camarera de piso).

Estas acciones también pueden derivar en tratar que, a determinadas trabajadoras, que por sus reivindicaciones no interesa que se encuentren en el comité de empresa, se les creen

dificultades para que no puedan acceder a las elecciones en igualdad de condiciones al resto de participantes.

De hecho, me presenté, mira iba a haber, no sé si esto te sirve, pero te lo voy a contar, iba a haber elecciones sindicales en mi empresa [...] y era un tema tabú, no se podía hablar de ello, entonces [...] pues me enteré. No es que sea muy lista es que tengo amigas en todos los lados, y le dije que yo me quería presentar a esas elecciones y él me dijo que no me podía presentar porque él no quería a personal hostil, y yo le dije que yo no era hostil que era una persona que luchaba por los derechos de los trabajadores, que para eso eran esas elecciones. [...] El caso es que al final se llevó a cabo porque yo me vi sola luchando para que no se hiciera así, pero se hizo a dedo y yo era de las últimas en la papeleta. Porque claro él me tuvo que poner obligatoriamente, aunque él no quería, me tuvo que poner, y ahora resulta que estoy ahí a las puertas de ver si entro o no porque hay gente que ya no está en la empresa y a lo mejor entro yo en el Comité. No sé si me echaran antes y no me darán la oportunidad, no lo sé. [...] Pero ahí estamos. Y esas cosas son las que pasan en las empresas externas, aunque la gente no se lo crea (C19: Camarera de piso).

2. Papel de las asociaciones de camareras de piso.

Como se ha podido ver en el apartado anterior, el cual versa sobre el derecho a la afiliación sindical, el papel de las asociaciones de camareras de piso ha ido cobrando relevancia en los últimos años. Que estas agrupaciones de trabajadoras, y trabajadores, tengan un interés común y se vean unidas ante un empeoramiento paulatino de su situación laboral crea un clima adecuado para el fomento de estas organizaciones. No obstante, a pesar de la importancia y reconocimiento con la que cuentan a día de hoy, su trayectoria no se haya exenta de problemas. Una de ellas ha sido la concepción tradicional que se asignaba a la profesión de camarera de piso como ingreso complementario del sueldo principal del hogar, el cual correspondía al marido, o pareja, como cabeza de familia. Esta visión del ingreso obtenido por la camarera como algo secundario servía de atenuante ante la decisión de reivindicar su situación laboral. Por otro lado, aquellas camareras que por su situación estaban solteras o divorciadas, y su salario sí que era el central en el hogar solían verse más presionadas para mantenerlo. Por lo

tanto, esa dependencia de los ingresos suponía una barrera, ya que no podían arriesgarse a perderlo.

Pero no había una percepción clara y nosotras mismas, o sea nosotras mismas, muchas compañeras mías decían: “no si yo estoy haciendo este trabajo por ayudar a Pepe” Pepe su marido ¿no? [...] Como que él es el que trabaja, el hombre es el que trabaja todo el año y nosotras en temporada era como una especie de ayuda a la economía familiar pero no lo veíamos como una profesión en sí. Excepto algunas mujeres como por ejemplo madres solteras o mujeres divorciadas que era el único sueldo que entraba en su casa que claro ellas sí se daban cuenta, se quejaban más pero también se podían arriesgar menos. Con lo cual siempre estábamos un poco pilladas (C11: Camarera de piso).

Con el paso del tiempo, el movimiento se ha visto favorecido por el desarrollo de las tecnologías de la información, especialmente por su acceso gratuito y generalizado. El uso extensivo de telefonía móvil, de internet y las diversas redes sociales, ha supuesto que camareras de lugares muy distantes geográficamente hayan podido ponerse en contacto y contarse sus experiencias. Lo que en principio podía parecer un problema aislado de una persona, o unas pocas de trabajadoras, resultó ser algo muy extendido. Esto último supuso un respaldo importante de cara a la organización de este tipo de asociaciones. Esto llevó a un aumento en la organización de las trabajadoras que se tradujo, a través de un importante esfuerzo, es una mayor visibilidad y fuerza a todos los niveles. Especialmente, incrementando su influencia a nivel político para poder cambiar su situación.

Aunque recientemente, en los últimos años, ha habido un ascenso de la autoorganización de las trabajadoras ¿no? E incluso han logrado alcanzar el espacio público para que se reconozca su realidad. Ha habido también fuerzas políticas que les han dado audiencia y eso también hemos cambiado en los últimos años un poco y por tanto bueno, eso ha mejorado, pero ha sido a fuerza, a fuerza de autoorganización, [...] con un carácter limitado, pero digamos sustancialmente claro en relación al periodo anterior en el que había menos alcance de conocimiento de lo que estaban padeciendo ¿no? (E1: Sociólogo y Economista).

Entonces estábamos siempre un poco en la retaguardia. Esto cambió, esto cambió ¿por qué? Porque al tener tarifa plana, tener móviles, a tener videoconferencias gratis, claro todo esto nos dio a nosotras unas herramientas impensables hace unos años. Yo he llegado a hacer videoconferencias ¿vale? Con una chica en Tenerife que me contaba su problema en su hotel y yo tenía el móvil apoyado en lo que es la encimera de mi cocina, en el mármol, y yo estaba haciendo croquetas a la vez que hablaba con ella y eso hace unos años era impensable. Entonces esto ha sido lo que nos ha dado la fuerza de las Kellys, la fuerza al movimiento de las Kellys, el poder disponer de toda esta comunicación, el ponernos en contacto entre nosotras, porque yo siempre pensé es que yo seré muy floja, seré muy floja, porque yo llego a mi casa, me siento en el sofá, si me siento porque opté no sentarme al llegar de trabajar porque si no luego para levantarme era terrible los dolores que tenía. Y al yo ver, que esto que yo pensaba que era una flojera mía era de muchas, dije a ver todas no vamos a venir defectuosas de fábrica, aquí hay algo que no se está haciendo bien. (C11: Camarera de piso).

Estas preocupaciones y problemas comunes favorecieron la extensión del movimiento Kelly traducido en un aumento del número de asociaciones de ámbito territorial. La cada vez mayor visibilidad, supuso un espaldarazo en la reivindicación de lo que consideran justo, que son unas condiciones dignas para su trabajo. Esta fuerza llevó a un empoderamiento de estas mujeres, las cuales son mayoría tanto en el trabajo como en estas asociaciones, suponiendo un auténtico ejemplo de liderazgo femenino. En referencia a este último, el liderazgo ejercido, en este caso su conceptualización se libera de los estereotipos tradicionales asociados de manera exclusiva a los hombres y que, por su carácter innato, no pueden llegar desarrollarse, ni adaptarse a las diferentes situaciones a las que se enfrentan (Puyal Español y Sanagustín Fons, 2006).

Por eso yo siempre digo, las Kellys son súper valientes porque ¿sabes? Son súper valientes ¿sabes? Muy valientes. Las escuchas y te empoderan, te empoderan totalmente. [...] las Kellys no solamente es un movimiento que te da un aprendizaje de cómo, de cómo mejorar las condiciones laborales desde un enfoque feminista, me atrevería a decir, sino que también es un claro ejemplo de liderazgo femenino. Es un claro ejemplo de un empoderamiento de las mujeres. En las Kellys, y te lo digo porque las conozco desde hace mucho, hay mujeres que no se atrevían a hablar en público y ahora son líderes, pero increíble (E2: Experta en Turismo y Género).

[...] es lo que va el trabajo nuestro en la Asociación, de que nos valoren por lo que nosotras somos como personas, que se nos de ese valor como persona y que estamos haciendo un trabajo, y ninguna se niega nunca a hacerlo. Lo que queremos es que las condiciones sean humanas para poder hacerlo (C15: Camarera de piso).

[...] Aquí es cuando tú dices a ver, a ver señores un sector con tantos beneficios como es la hostelería, un trabajo tan imprescindible como es la limpieza porque sin limpieza no hay hotel, ¿cómo puede ser que estemos en esta situación y en esta circunstancia? Y claro, ahí fue cuando saltaron todas las alarmas y yo pues animaba mucho a través del grupo, ánimo muchísimo a las mujeres para que hagan sus propias asociaciones (C11: Camarera de piso).

El ejemplo de organización y reivindicación llevado a cabo por las asociaciones de camareras ha servido de ejemplo para otras profesiones vinculadas con el turismo, pero también para otros sectores productivos. La utilización de las redes sociales, como se vio anteriormente, ejerce una labor de empoderamiento dando la palabra, visibilizando y difundiendo las reivindicaciones de manera eficaz. En estos espacios las personas se relacionan, comparten información y se comunican para intentar influir. Esto favorece su utilización colaborativa para intentar buscar una respuesta política a los problemas sociales (Cáceres Zapatero, Brändle Señán y Ruiz San Román, 2017). Sus reivindicaciones tienen cada vez mayor relevancia, apareciendo en los medios de comunicación, acudiendo a las Instituciones Europeas o al Senado español a exponer su situación o reuniéndose con el presidente del gobierno.

Además ¿sabes lo que está pasando? Otros sectores vinculados con el turismo, por ejemplo, como el sector de mantenimiento de los hoteles están viendo en las camareras una manera también para impulsar también, para impulsar también otros movimientos vinculados con el sector, con otros trabajadores y trabajadoras del turismo para lograr más cosas. Otros grupos laborales vinculados con el turismo están viendo eso, que si las camareras logran eso es una ayuda también para estos otros grupos, es como un efecto dominó (E2: Experta en Turismo y Género).

[...] es que mira yo dije cuando fuimos al Senado nos hicieron también una entrevista y tal y les dije es que nosotros somos como la punta del iceberg pero que hay muchísimos gremios en España que están iguales que nosotras, pero no salen. Entonces parece que nosotras hemos dado como el primer paso y han visto que verás, que somos mujeres valientes que somos fuertes, que estamos luchando y que si te mueves se puede conseguir. Y eso también es importante, la movilización de la gente, eso también es muy importante. Es muy importante (C6: Camarera de piso).

Pero su papel no se limita a esta reivindicación pública ante diversas instituciones y organismos. Ejercen una función de información y defensa de las trabajadoras que resulta de vital importancia. Al ser organizaciones formadas por trabajadoras de este departamento, las camareras se sienten más seguras para transmitirles los problemas a los que se enfrentan, a pesar de que éstos sean más o menos complejos. Así, estas asociaciones suelen estar dotadas de servicios de asesoramiento jurídico y psicológico, que sirven de respaldo en el abordaje situaciones como la defensa ante un caso de accidente laboral o de un acoso sexual, por ejemplo.

[En respuesta a si suele haber protocolos específicos en los hoteles ante casos de acoso] Pues normalmente no, no se suele dar este tipo de protocolos porque las empresas serían las que estarían obligadas a coger y hacerlo, pero hay a muchas que no les interesa hacerlo. Nosotros por parte de la asociación nos estamos con unos trabajadores sociales que justamente especialistas en el área laboral y con psicólogos para hacer una reunión con las camareras de piso e indicarles cómo actuar en caso de que estén sufriendo acoso. Porque muchas veces hay cosas que las ves como si fuera normal, pero es que no es normal, no es normal y por eso uno se reprime de coger y de decir, de comentarlo y de denunciarlo (C3: Camarera de piso).

[...] Tienes un accidente laboral donde tienes que llevar la documentación, los protocolos a seguir, para eso estamos, claro que sí principalmente para todas esas cosas. Con esto mismo del reconocimiento de estas dos o tres enfermedades: “mira ¿cómo tengo que hacer para dar los pasos para el reconocimiento de las enfermedades?” Para todas esas cosas principalmente es para lo que estamos, ese trabajo no se ve tan visiblemente, no es tan reivindicativo, no salimos en tantas fotos,

pero ese trabajo se va haciendo todos los días. Yo no hay día que no tenga un mensaje en el mío personal o en el de la asociación haciéndome una consulta o cualquier cosa. Para eso estamos, sí (C25: Camarera de piso).

Pero la pertenencia a este tipo de asociaciones, al igual que ocurría con la afiliación sindical, puede tener consecuencias negativas en su centro de trabajo. Manifiestan que es mejor que desconozcan que perteneces al movimiento para evitar algún tipo represalia al respecto. Por ejemplo, los intentos que estas camareras abandonen su trabajo a través del incremento en la rotación de turnos en una misma semana o negando medidas de conciliación laboral y familiar que disfrutaban algunas de sus compañeras. Es frecuente que manifiesten que su participación en asociaciones es visto por parte de los empresarios del sector como personas agitadoras y que pueden causar problemas en los centros de trabajo.

[Preguntada por si ha tenido problemas por su pertenencia a la Asociación] Sí, sí. Y nos los sigue dando, los problemas. Nosotras si llegamos a algún hotel a trabajar no podemos decir que pertenecemos a la Asociación, ni si quiera que nombrar el nombre de la Asociación. [...] Preguntar no nos lo preguntan, pero nada más que te escuchan hablar de eso ya estás en la puerta de la calle. Porque ellos ya conocen el nombre de la Asociación, porque ha sido sonado, y ya nada más que te escuchan que perteneces a algo de eso o que... Es que piensan que vas a revolucionar a compañeras (C21: Camarera de piso).

[Por reivindicar sus derechos y pertenecer a una asociación de camareras de piso] Tengo varios turnos diferentes a lo largo de la semana y me queman. Salgo a las once de la noche y me hacen entrar a las nueve de la mañana que ya la semana pasada me lo quisieron hacer, porque yo antes lo he hecho muchas veces, nunca me he negado, pero ya la semana pasada me lo quisieron hacer y yo le dije a mi gobernanta que si me ponía ese turno que los denunciaba, que ya estaba bien. Y me lo quitó, la verdad me lo quitó. Pero claro te tienes que poner a las malas con la gente, ellos no entienden que las personas tienen que descansar. Y cuatro. [...] Sí, pero eso yo, yo eh las demás no, yo. Porque como me ven en la tele y protestando por mis derechos laborales pues a mi jefe no le gusta. Entonces en vez de echarme a la calle la forma que tienen es esa para que me vaya yo y yo no me voy a ir. [...] pero vamos que conmigo no pueden, es que no pueden. Llevan un año ya eh y no pueden conmigo (C19: Camarera e piso).

[En referencia al diferente trato que recibe por ser sindicalista y pertenecer a la Asociación de camareras de piso] *Por la asociación del movimiento de las Kellys. Y yo también soy sindicalista, y entonces claro los sindicalistas y si hay un movimiento de las Kellys donde se está reivindicando unos derechos para las camareras de piso, pues obviamente no gusto a los empresarios y estoy mal vista por los empresarios. [...] Lo que pasa es que son muy sutiles, no te lo dicen directamente. Sí son muy sutiles y se nota el trato, se nota la diferencia. Si ya tú quieres hacer una petición de conciliación de la vida laboral y familiar, cosa que algunas compañeras se lo han concedido cuando las han pedido, poder conciliar dos días libres para estar al cuidado de tus hijos. Y me lo niegan todo, el estar en el movimiento, o sea, para mí personalmente ha sido... vamos a ver, es importante porque se están consiguiendo muchísimas cosas. Se está consiguiendo cambios para las camareras de piso, pero a nivel personal me veta mucho, me veta mucho las posibilidades de ascender. Porque claro ninguna empresa quiere tener una “revolucionaria” como yo, como le llaman ellos. [...] yo te puedo asegurar que todas las que estamos en el movimiento no podemos aspirar a tener una promoción, a tener aspiraciones de crecer dentro de nuestras empresas no. Estamos vetadas, estamos ya en la lista negra (C26: Camarera de piso).*

También puede llevar a despidos, especialmente entre aquellas que cuentan con una posición más vulnerable por el tipo de contrato que poseen, cuando descubren que pertenecen a alguna asociación de trabajadoras. Se dan casos en los que sus propias compañeras de trabajo son las que facilitan fotos o enseñan conversaciones de grupos de camareras en redes sociales a sus superiores.

Pero muchas veces, yo tengo compañeras que han echado del trabajo por una foto de esas. Porque teníamos también un grupo de Facebook, de las camareras de piso [...], y ahí hablábamos de cosas que nos pasaban y han hecho capturas de pantalla a esas conversaciones que hemos tenido ahí, se la han llevado a la gobernanta y directamente han echado a compañeras a la calle. Que eso lo han vivido compañeras mías vamos (C21: Camarera de piso).

3. La importancia de la correcta clasificación profesional de las camareras de piso.

El sistema de clasificación profesional se compone de un conjunto de categorías, grupos y niveles profesiones de una empresa. Éstos deben ser asignados mediante negociación colectiva o, en su defecto, por un acuerdo entre los representantes de los trabajadores y la propia empresa, tal y como aparece en el Estatuto de los Trabajadores. Dentro de éste, encontramos las categorías profesionales, las cuales, clasificaban un puesto de trabajo y determinar el sueldo o el porcentaje de cotización. Tras la entrada en vigor de las medidas implementadas por la Reforma Laboral del año 2012 este concepto se ha sustituido por el de grupo profesional, aunque sigue apareciendo en determinados convenios colectivos. El grupo profesional sería el encargado de englobar las aptitudes profesionales, las titulaciones o responsabilidades asignadas a los y las trabajadoras (Candamio, 2018).

La pertenencia a un grupo profesional u otro determina el porcentaje de cotización y por tanto la cuantía que la empresa abona por ti a la Seguridad Social. De esta última dependerán aspectos como el salario percibido o la cobertura frente a posibles aspectos relacionados con la cuantía de prestaciones en caso de desempleo, entre otras.

En el caso de las camareras de piso se produce, de manera habitual, la falta de reconocimiento de dicha categoría profesional o su mala asignación a un grupo de cotización. Así, a pesar de que sus tareas no han parado de expandirse, sus atribuciones principales siguen estando bien definidas, pero ello no ha evitado que aparezcan en sus contratos como auxiliares de pisos, auxiliares de mantenimiento, limpiadoras o auxiliares de limpieza, etcétera. También resulta frecuente que aquellas que ejercen de gobernantas o supervisoras no obtengan dicho reconocimiento en sus contratos, ni en sus nóminas, y por tanto en su salario.

Yo en mi contrato ¿qué soy? Espérate que ahora no me acuerdo... auxiliar de mantenimiento, pero yo lo que es cambiar una bombilla no la he cambiado todavía (C19: Camarera de piso).

[En referencia a un trabajo pasado como camarera de piso] Vale, ahí mi categoría era, en mi contrato la categoría era camarera de piso. En mi nómina era limpiadora y desempeñaba el trabajo de gobernanta. [...] Más fraude imposible. Además, los tengo denunciados y estoy esperando juicio. Sí, porque cerca de cuatro años que me llevé allí desempeñando el puesto de gobernanta y llevando todo el departamento de pisos, lo he

llevado. [...] Con el contrato de camarera de pisos y la nómina de limpiadora, me doy de baja después de cerca de cuatro años, la primera vez en la vida, y me despiden, a los diez días de estar de baja (C21: Camarera de piso).

[Trabajo pasado como supervisora en un hotel externalizado] yo tenía igual mis treinta horas semanales, mentira ahí estaba a treinta y cinco horas. Lo único que ese día yo hacía supervisora, los dos o tres días que yo hacía de supervisora a la semana, claro yo entraba la primera porque tenía que preparar partes de trabajo para las compañeras, partes de trabajo, supervisar y era la última que me iba hasta que no, hasta que la última persona no se iba y entregaba yo el papel y la llave yo no me iba. Entonces entraba a las ocho menos diez de la mañana y me iba a las cinco de la tarde, esas horas no me las pagaban, ese día se supone que me pagaban ocho horas, se supone, pero yo no las vi tampoco. [...] es que te dan esa responsabilidad que ahí si pasa algo la responsabilidad es que tú vas a la calle como pase algo. [...] El beneficio que yo veía era que era experiencia para mí, para poderlo poner en un currículum, pero económico por ejemplo no, porque tampoco aparece en mi contrato ni nada. Mi contrato seguía siendo de limpiadora (C4: Camarera de piso).

[...] una de las reivindicaciones nuestras desde el principio ha sido la reclamación de nuestra categoría profesional que nos la han robado con la Reforma Laboral. Porque nos tenían como limpiadoras, como auxiliares de limpieza, como auxiliar de mantenimiento de planta que eso ya es lo más de lo más, o sea que ya es denigrar nuestra profesión ¿me entiendes? Y es lo que queremos, que esto sea como ha sido antes de las reformas laborales, si es que esos derechos los teníamos nosotros más que ganaos y nos los han quitado por la cara (C6: Camarera de piso).

En ocasiones, para que exista el reconocimiento del puesto de trabajo desempeñado se tiene que recurrir a un proceso judicial. Este puede tener diversas consecuencias para las trabajadoras, aunque el órgano judicial reconozca dicha categoría o grupo profesional. Especialmente en las trabajadoras externalizadas puede suponer su despido para no tener que pagarles los sueldos mínimos exigidos o resto de condiciones laborales aplicables.

Ella era la gobernanta y yo la subgobernanta, que yo también gané esa categoría en el juicio [...] Porque ella no me tenía a mí en ningún lado como que yo también llevaba el hotel [...]. Creo que mi contrato era auxiliar de piso, auxiliar de piso, sí, no me acuerdo muy bien el contrato lo que ponía, no me acuerdo si el contrato ponía auxiliar... ¿Qué ponía? [...] Auxiliar de limpieza me parece que me ponía. [...] Y bueno pues eso también se reconoció y también lo gané en el juicio porque es que presenté de todo, imagínate tú. Ella dijo, también en el juicio, que yo nunca la había sustituido que yo siempre, que solamente miraba habitaciones que yo papeles y eso nunca. Y salgo yo en fotos haciendo los papeles, manejando el hotel, haciendo todo y mandándole yo a ella las fotos, yo le mandaba a ella las fotos todos los días que yo estaba de los partes, de cómo había organizado yo el equipo, cómo había puesto todo, las limpiezas y todo (C18: Camarera de piso).

No, hemos estado de limpiadoras hasta que hace un año y medio denunciarnos la categoría y que se nos aplicara el convenio de hostelería de aquí [...] y entonces hace un mes salió el juicio, lo ganamos bueno no llegamos a entrar en juicio se entró en Secretaria Judicial hubo un acuerdo y se nos puso nuestra categoría de camareras de piso y otras condiciones cumpliendo el convenio de hostelería de aquí [...]. Pero mira, nos ha durado un mes. [...] la mayoría llevamos mucho tiempo trabajando en ese centro de trabajo y aunque nosotras estemos contratadas por la empresa somos fijas de ese centro. Entonces se subroga la empresa que se subroga tendríamos, vamos que seguiríamos en el mismo centro de trabajo, pero con las distintas empresas que vayan entrando (C17: Camarera de piso).

En el caso de esta última camarera, el hotel despidió la totalidad de las trabajadoras y puso en su lugar a aquellas que se encontraban realizando prácticas de un curso.

Y por otro lado también se ha denunciado, porque nosotras tienen programas de prácticas de niñas que son extranjeras, las que había en este momento eran polacas, y estaban haciendo pues te ayudan a hacer habitaciones: te llevan ropa, te quitan ropa, te hacen alguna cama... y cómo pasó todo esto el viernes pues las han puesto estando de prácticas a trabajar, de dos en dos, haciendo habitaciones completas una cantidad

desmesurada de habitaciones. Y claro, las niñas entraban llorando y salían llorando que ellas no querían estar ahí. Y eso también está denunciado (C17: Camarera de piso).

El paso de ser contratada directamente por el hotel a trabajar a través de una empresa multiservicios, o el cambio de una empresa multiservicios a otra, puede suponer el intento por esta última de rebajar la categoría laboral o grupo profesional.

Que yo tenía mi contrato de jefa de equipo y a mí [...] me dicen que a mí lo que me van a hacer es un contrato de camarera de pisos. Que voy a seguir llevando el departamento pero que mi contrato va a ser de camarera de pisos. [...] Y me dijo que las camareras de piso que yo tenía, que tenía que una valoración, que tenía que hacer un escrito como que mis camareras de pisos no eran aptas para ser camareras de pisos profesionales. Y yo le dije que yo estaba contenta con mi departamento y que mis camareras de pisos eran profesionales porque las había formado yo y que mi contrato de jefa de equipo en todo caso tenía que ser de gobernanta que era el puesto que estaba desempeñando. No llegamos a un acuerdo y [...] no firmé con ellos, me tuve que ir del hotel después de tanto trabajo (C1: Camarera de piso).

4. Feminización del trabajo y segregación por género.

La segregación laboral, como se ha comentado anteriormente, supone una distribución ocupacional desigual de hombres y mujeres en el mercado laboral. Así la segregación vertical se vincula con la escasa proporción de mujeres que llegan a alcanzar los niveles más altos de la jerarquía profesional, mientras que la horizontal nos hablaría de que existen ocupaciones que siguen siendo desempeñadas de manera mayoritaria por hombres y otras por mujeres. El trabajo de camarera de piso sigue siendo desempeñado, en la inmensa mayoría de los casos, por mujeres. El grado de feminización del departamento de pisos es muy alto llegando en ocasiones a suponer el cien por cien de su plantilla. Esto puede variar por zonas geográficas siendo más común la existencia de algún camarero en aquellos lugares donde el turismo supone el sector principal de ocupación como puede ser Canarias. No obstante, y según los datos del Estudio de las condiciones ergonómicas y psicosociales en el sector hotelero de Canarias, la presencia de

hombres se limitaría al diez por ciento del personal del departamento de pisos en el año 2014 (Instituto Canario de Seguridad Laboral, 2016).

[...] estamos hablando de mujeres que son madres solteras, mujeres que su marido se ha quedado parado, mujeres digo porque el mayor tanto por ciento de las camareras de piso son todas mujeres, tú lo entiendes ¿no? Que es un trabajo feminizado (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Y mira que en un hotel trabajé con compañeros y fue muy grato trabajar con ellos la verdad. Pero muy raro, siempre son mujeres. Porque los hombres no son tan masocas como las mujeres [...]. Es un trabajo muy duro la verdad y las mujeres lo agarramos porque si tienes que sacar la familia adelante pues lo agarras. [...] Pues ya está. Por eso hay más mujeres (C9: Camarera de piso).

Esta elevada feminización del trabajo guardaría relación con la asignación tradicional de roles de género en la sociedad. Las tareas de cuidado y limpieza del hogar siempre han estado asociadas a la figura de la mujer y ello es trasladado al mercado laboral. La traslación de ese trabajo, invisibilizado y poco reconocido, al ámbito del empleo hotelero supone que se asuma que esas tareas pueden desempeñarse por cualquier mujer, ya que si las realiza en el hogar también puede realizarlas fuera de él. Esa visión de que limpiar es cosa de mujeres, se sigue manteniendo en la sociedad y, por tanto, en el ámbito laboral de las camareras de piso.

[...] porque ya da la impresión de que una camarera de pisos no hay que formarla, sino que ellas se formaban en su casa, las camareras de su casa, esa es la impresión que daba a los empresarios por tanto [...] se utiliza como una mano de obra barata (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Porque siempre se ligó el tema de la limpieza, el tema de las habitaciones a la mujer ¿no? El otro día me comentaba una chica que han creado un nuevo puesto, que se llama departamento de calidad y van revisando las habitaciones ¿no? [...] revisan una serie de habitaciones y yo le preguntaba si tenía algún tipo de formación para hacer esto ¿no? Y me decía “pues qué más da revisar la habitación de casa que esto”.

Entonces ahí lo tienes todo, este tema siempre se unió más a la mujer que al hombre (C10: Camarera de piso).

Todavía es muy machista la sociedad entonces lo de limpiar todavía es muy, muy de mujeres y son muy pocos los hombres que hay. Porque normalmente son los valets, que también limpian, porque limpian pisos, limpian pasillos, limpian cristales y toda la historia. Pero no es porque las mujeres no queramos que los hombres no entren en el departamento de pisos sino porque todavía la sociedad es muy machista y se piensan no, lo de limpiar es de mujeres incluso en el trabajo (C12: Camarera de piso).

El sector turístico es destacado, con frecuencia, por las importantes oportunidades laborales que genera para colectivos vulnerables en el mercado laboral como los jóvenes, personas inmigrantes o mujeres. En el caso de las mujeres sí que es cierto que su presencia sobre el total de trabajadores del sector es más elevada respecto a otros sectores económicos, llegando en muchos casos a superar el número de hombres. Pero lo cierto es que esa incorporación no se ha realizado de manera homogénea entre las diferentes actividades turísticas, encontrando nichos laborales con un nivel importante de segregación laboral. El caso de las camareras de piso es paradigmático en este sentido, siendo un departamento casi feminizado en su totalidad, realizando tareas parecidas a las realizadas dentro del hogar tradicionalmente por las mujeres y que se han caracterizado por su desvalorización.

[Preguntada por la similitud entre la posición/valoración del trabajo doméstico y el de las camareras de piso] *Mira el trabajo doméstico y de cuidado ya si te metes en los estudios así feministas sobre esta temática, con la economía feminista que trata mucho esto. El trabajo doméstico y de cuidados acarrean con una mochila histórica que es la invisibilidad y la desvalorización [...]. Entonces esto ha pasado en el turismo y esto es una contradicción del turismo, el turismo genera muchos trabajos para la mujer vinculados con el trabajo doméstico y de cuidados, pero este trabajo carga con esa mochila entonces hay un traslado de esta mochila desde el “no valor” que es la casa al mercado laboral ¿vale? Entonces por esto las mujeres, y no solamente sucede en el turismo, cualquier mujer que haga un trabajo vinculado con el trabajo doméstico y de cuidados va a tener una precarización que se ve reflejada obviamente en su salario, pero hay otro tipo de precarización a nivel simbólico ¿no? Invisible, de que ellas tienen*

que lidiar en el día a día ¿sabes? Entonces por eso sucede, pero te das cuenta que es una contradicción porque el turismo dice que el turismo genera muchos trabajos para las mujeres, pero este trabajo que me parece bien, es debido a que genera un trabajo vinculado con el doméstico y de cuidados, por eso las mujeres están entrando en el turismo. Pero a la vez como el turismo no está viendo la problemática que acarrea este trabajo doméstico y de cuidados con la invisibilización, con el no valor, continúa no es visto por el mercado laboral capitalista como un trabajo importante, no se le está dando valor, entonces si el turismo no ve esto, no ve esto, no lo ataja bien, no hace recomendaciones nunca va a poder crear el trabajo decente esperado (E2: Experta en Turismo y Género).

Por otro lado, está el modelo cultural patriarcal en el que las expectativas creadas para hombres y mujeres son diferentes y también los roles que se nos designan también son distintos, y esto hace que cuando la mujer llega al espacio laboral lo hace exportando las atribuciones que socialmente se le ha dado en el ámbito doméstico ¿no? [...]Es decir, es una extensión lo que hacen el ámbito laboral, lo que hacen en el ámbito laboral es una extensión de las habilidades cultivadas durante el tiempo y generaciones en el ámbito doméstico. Por eso las mujeres nuevamente ejercer el trabajo en ámbitos de reproducción social, menos remunerada, también logística, administración y también de cuidados a las personas ¿no? Entonces el trabajo hotelero, en particular, lo que entendemos es que las habitaciones no es más que la extensión de la casa, es como ¿quién se encarga de los invitados cuando vienen a casa? Normalmente las mujeres. Pues esto pasa igual exactamente en el sector hotelero (E1: Sociólogo y Economista).

Que estas tareas, como es la limpieza, hayan estado siempre vinculadas con los roles asignados o las “habilidades” de la mujer puede haber influido en la desvalorización de esta ocupación. El asociar que no es necesario ningún tipo de formación, o capacitación especial, para realizar estas tareas, ya que puede ser considerado innato, ha hecho que se le reste mérito a su trabajo. Esto acaba por precarizar las condiciones laborales de las camareras de piso lo cual contrasta con el papel estructural que ocupan en una organización dedicada a dar alojamiento. Es por ello, que el problema no está tanto en que las mujeres realicen determinadas tareas, sino que estas actividades han sido menospreciadas precisamente por ser ocupadas mayoritariamente

por mujeres, en el ámbito interno, y por tanto invisible, del hogar sin contraprestación alguna. Se necesita por tanto revalorizar la importancia de esas actividades de cuidado y de limpieza, tanto en el ámbito público como en el privado, con independencia de quién las lleve a cabo.

Entonces la feminización del trabajo quiere decir que las mujeres de por sí probablemente, o sea somos discriminadas porque todo el mercado laboral ha sido constituido desde la visión masculina, desde la visión patriarcal ¿no? Sobre todo, en los ámbitos de servicios, sobre todo en los trabajos vinculados con el cuidado con el trabajo doméstico, imagínate las camareras de piso. [...] mira para mí no es un problema que las mujeres trabajen en el turismo en unos trabajos parecidos a los domésticos y de cuidado, no, ese no es el problema. Yo quiero que ese trabajo doméstico y de cuidados se valoren ¿sabes? [...] por ejemplo mi abuela, [...], mi abuela fue camarera de pisos ¿sabes? Entonces a mí me parece estupendo que una mujer entre ¿sabes? Que entre y limpie lo mejor posible, pero ese no es el problema, el problema es que ese trabajo no está siendo valorado, no está bien pagado, sufre una precarización ¿sabes? (E2: Experta en Turismo y Género).

Es como, como que viene en tu rol de mujer ¿no? El saber limpiar, el saber hacer una cama y creo que eso ha influido mucho en que, en que no sea una profesión valorada. Sin embargo, tú hablas de un cocinero, hablas de...todas las mujeres prácticamente sabemos cocinar sin embargo que curioso que las mujeres las ocupen los hombres la mayoría. Si hay alguna, alguna ayudante de cocina mujer es extraño, eso sí, la que limpia la cocina es una mujer. [...] Entonces claro, es esa sensación del rol que ocupas, de limpieza como lo de los cuidados y todo eso, como que no es algo valorado dentro de la sociedad, como que [...] eres mujer, sabes limpiar. Tampoco es una profesión que le den mucha importancia y sin embargo somos la parte estructural del hotel, porque los hoteles venden habitaciones limpias (C27: Camarera de piso).

Como se ha mencionado, sigue resultando poco común la existencia de camareros en el departamento de pisos. Éstos suelen ocupar, dentro de la estructura del hotel, puestos de camareros de sala, cocineros, puestos de lavandería, o más vinculados con la realización y acondicionamiento de habitaciones, como el puesto de valet. De hecho, la mayoría de las

camareras de piso entrevistadas nunca han tenido un compañero realizando esta tarea o en muy escasas situaciones.

¿Compañero? No. [...] Normalmente somos mujeres la mayor parte, puede, ahora últimamente puede haber algunos, algunos pocos, pero la mayor parte somos mujeres siempre, siempre hemos sido mujeres (C16: Camarera de piso).

[...] es un hombre de cincuenta y algo años que se había reciclado haciendo un curso y le llamaron aquí pues porque donde había hecho las prácticas del curso dio la casualidad que luego fue nuestro director, una cosa así fue. [...] Yo era la segunda vez que había trabajado con un hombre, había trabajado anteriormente con otro, pero él estaba en la lavandería lo que ocurre es que ocasionalmente revisaba habitaciones junto con la guardia. [...] pero son casos como muy excepcionales. O sea, lo ves y además cuando se lo dices a la gente le suena raro. [...] Es que culturalmente las tenemos ahí metidas y es muy difícil erradicarlas (C8: Camarera de piso).

Fuera, en Menorca sí, aquí nunca. [...] yo en Menorca tenía eso un muchacho trabajando que cuando yo llegué, sólo había ya uno porque habían entrado varios, pero no habían cuajado [...] y lo habían cambiado, pero la verdad es que el muchacho trabajaba a la misma par que nosotras (C7: Camarera de piso).

Además de su menor presencia, las camareras de piso expresan que es común que acaben abandonando el trabajo o se cambien a otra ocupación o departamento del hotel. Por ejemplo, es relativamente frecuente que, aunque comiencen como camareros de piso, con el tiempo, acaben realizando tareas de valet o en la lavandería. La elevada exigencia que supone el trabajo de camarera de piso y sus pocas compensaciones serían algunos de los motivos para esta situación.

[En respuesta a si ha tenido algún compañero y si es común] No, he tenido uno, ahora son todas mujeres. [...] Las camareras son mujeres, los chicos de lavandería que hacen como funciones de lo que son valets son chicos. Teníamos un chico senegalés camarero de piso, pero bueno, ahora pasó para lavandería (C10: Camarera de piso).

El departamento de pisos, el trabajo de camarera de piso es un trabajo muy sacrificado, muy constante ahí la presión psicológica y los hombres no aguantan tanto la presión psicológica como lo aguantamos nosotras. Eso es una manera también, porque de hecho también los compañeros que han estado trabajando de camareros de piso, hay tres que como te digo siguen, pero uno en zonas comunes creo y el otro sí está de camarero de piso. Pero no lo aguantan, no lo aguantan, y nos tienen todavía puesto el sello ese de las mujeres para cocinar, bueno lo de la cocina ya está variando bastante, para limpiar y hacer las cosas mejores y demás, tenemos ese sambenito y es muy complicado el cambiarlo (C25: Camarera de piso).

Somos mujeres, del tiempo que yo llevo ahí solamente un hombre ha habido de camarero de pisos. [...] Pues este chico venía de trabajar en el campo y dijo que el campo era un trabajo muy duro, muy duro, pero que el nuestro era todavía más duro. Aguantó solamente su contrato de tres meses, se marchó él mismo. [...] decía que era muchísimo más duro que trabajar en el campo (C13: Camarera de piso).

Una parte de las camareras entrevistadas considera que, aunque resulta más frecuente que antes la existencia de hombres camareros de piso, lo cierto es que no suelen sentirse identificados con el trabajo y sería más bien una cuestión de necesidad. Esos ingresos que obtienen por esta vía les permiten poder salir adelante pero no les suele gustar y con frecuencia piensan en cambiar más pronto que tarde.

Porque siempre dan por hecho que las mujeres estamos destinadas para coger y limpiar y para hacer las faenas de la casa. Ahora están incursionando hombres en los departamentos de pisos, pero no porque se sientan identificados con lo que es el trabajo, no, porque necesitan llevar ingresos. Son jóvenes y han formado una familia y necesitan...necesitan dinero para mantener a esas familias que han formado (C3: Camarera de piso).

Llegué ahí de rebote, sin quererlo y ya está. Era para salir del paso [...] me siento en minoría y lo hago por una cosa temporal, una cosa que no es lo que yo quiero hacer para el resto de mi vida. [...] Necesito trabajar y trabajo en lo que sea, y es lo que hay.

Entonces si lo que hay es eso pues es lo que hago y me da un poquito igual las condiciones y todo, si me pagan está bien (C2: Camarero de piso).

Consideran que esta elevada feminización ha influido en las peores condiciones laborales que soportan en su trabajo como camareras de piso. Creen que si en el departamento hubiera más hombres que mujeres estas condiciones no serían tan precarias. La situación vulnerable que suele tener una parte importante de estas trabajadoras las hace ser muy dependientes de los ingresos que obtienen de su trabajo, que pueden ser los únicos del hogar, lo que las hace poner por delante el bienestar de su familiar al suyo y soportar en mayor medida porque lo necesitan. Un ejemplo de ello sería la falta de reconocimiento como enfermedades profesionales de muchas dolencias que las camareras de piso desarrollan fruto de su trabajo. Esas mismas enfermedades sí que son reconocidas en otras profesiones ocupadas, mayoritariamente, por hombres.

Que este trabajo mayoritariamente [...] lo realizan mujeres, las mujeres estamos desgraciadamente, estamos muy abandonadas, estamos muy discriminadas porque le aseguro a usted que si este trabajo fuera masculinizado serían mayores los sueldos, las enfermedades estarían mayormente reconocidas porque las enfermedades profesionales que están mayoritariamente reconocidas en el código de la salud son porque se realizan en empresas y trabajos hechos mayoritariamente por el sexo masculino, no por el sexo femenino. La epicondilitis⁶ es un trabajo que lo sufren mucho los hombres de la obra, ¿quiénes trabajan en la obra? Hombres y está reconocido para ellos, porque son hombres y trabajan ahí, es una enfermedad laboral. En la limpieza la hacemos las mujeres y no está reconocida para nosotras porque somos mujeres. [...] Pero si aquí trabajaran hombres, fueran mayoría los hombres, seguro que esto constaría, que estaría reconocido, pero desgraciadamente somos mujeres. Quiera o no quiera reconocerlo a las mujeres se nos tiene totalmente abandonadas (C3: Camarera de piso).

⁶ La epicondilitis, también denominada codo de tenista, es un trastorno que afecta a las personas que suelen realizar frecuentemente, y de manera continuada, movimientos de hiperextensión de su codo (Grupo de Trabajo de ortopedia del Colegio Oficial de Bizkaia, 2011).

[Preguntada por si hay relación entre la feminización y las condiciones laborales] *Por supuesto, por supuesto, yo creo que sí. Porque por eso mismo, como te digo, que las mujeres somos siempre las que estamos con todo esto, las responsables de los niños, las que cuidamos la casa, las que eso es lo que hemos vivido, una manera de vivir que nos han metido desde que el ser humano existe y es por eso, por lo que estamos más precarizadas porque piensan que nos pueden manipular y ponernos sumisas, es mi manera de pensar. Porque cuando se juntan un grupo de hombres, me remito, los estibadores, los mineros, pues ¿sabes lo que te quiero decir? [...] Por eso por lo que yo creo que creen ellos, pero luego no saben que está la revolución de las mujeres (C25: Camarera de piso).*

[...] normalmente las mujeres que trabajan pues la gran mayoría son madres solteras, son responsables de familia, tienen hijos... entonces aguantas todo. Te da igual que a ti te paguen, bueno si te pagan un sueldo en condiciones pues sería lo ideal, pero si a ti te dicen que tienes trabajo y que vas a cobrar dos euros la habitación, qué vas a hacer equis habitaciones, aunque te cueste la vida, pero a fin de mes tú vas a tener setecientos euros para llevar a tu casa pues lo haces. Entonces se aprovechan de eso, de que hay gente que lo hace. Yo la primera lo he hecho y no tengo cargas familiares (C17: Camarera de piso).

Además de la invisibilidad de las tareas vinculadas con el hogar, que se ha comentado anteriormente, tenemos que sumar también la propia imagen que los establecimientos hoteleros proyectan sobre sus servicios. Ello estaría, en cierta medida, vinculado a la cultura empresarial hotelera donde venden un espacio idílico, hasta mágico donde no personificamos quién realiza ese trabajo. Este hecho también repercute en que sus problemáticas vinculadas con la precariedad laboral sean también menos visibles y, por tanto, menos conocidas.

La invisibilización forma parte del hotel, el hotel ofrece confort y ofrece la magia de que todo esté bien, pero la magia tiene que ver con que aquello mágico no se vea. Los momentos de limpieza, los momentos de arreglar la habitación coinciden con los momentos de no estancia del turista en el hotel, generalmente muy temprano o cuando ya sale el visitante, el turista. Y sin embargo [...] está porque cuando llega el turista se encuentra hasta con las toallas bien puestas, incluso en algunos hoteles con

auténticas florituras. Sí, la invisibilización es un hecho y bueno, y digamos que es el encanto de los hoteles tiene que ver con esconder esto y que parezca todo mágico (E1: Sociólogo y Economista).

Esta problemática también se relaciona con el poco interés que recibe desde el ámbito político. El gobierno y las políticas implementadas en el ámbito turístico siguen sin poner en su lugar la existencia de desigualdades importantes de género dentro del mismo. Y esto resulta básico de cara a cambiar la situación de las camareras de piso y de otras profesiones afectadas por este tipo de situaciones.

[En respuesta a la invisibilidad del trabajo] Por ejemplo el tema de las camareras de piso, ¿por qué sucede esto? Dos causas: una no hay voluntad política en general para poder ver esto y el tema de género no hay voluntad política para ver el turismo desde un enfoque de género. O sea, si hubiese una voluntad política para ver el turismo desde un enfoque de género no estaríamos hablando de las Kellys por ejemplo ¿sabes? Y esto tiene que ver con un tema muy básico que es el tema de los datos, de la profesionalización (E2: Experta en Turismo y Género).

Toda esta situación acaba reflejándose en las condiciones laborales de las camareras de piso. Por una parte, los clientes muy pocas veces mantienen algún tipo de contacto con las camareras o simplemente las ven trabajar. El trabajo aparece hecho, pero no se personifica muchas veces quién lo realiza, reforzando esa imagen “mágica” que se ha comentado antes. Por otro lado, muchos de los hoteles no lo consideran un trabajo importante, no se valora, no se ve como una profesión sino como una extensión de lo que se realiza en el hogar. En algunos casos se llega a que las camareras tengan que estar de algún modo ocultas y no puedan usar las instalaciones como la cafetería en su descanso y tener que irse a un sitio que no compartieran con la clientela del establecimiento.

Nosotras somos las peores vistas de los hoteles, es como si nosotras no existiéramos. Yo siempre he reivindicado que los hoteles lo que venden son habitaciones, no venden copas, no venden buffets, no venden una comida a la carta, no. Lo que venden son habitaciones y las habitaciones ¿quién las hace? Las camareras, pero ¿qué es lo que

pasa? Que las habitaciones están incluidas en los hoteles, pero hay muchos hoteles que tienen lo que es media pensión, que es el desayuno y la cena o solamente incluido el desayuno todo lo demás que consuman los clientes ya va aparte o sea son ganancias para el hotel ¿y qué departamento vende la comida? Pues lo vende el departamento de restauración ¿quiénes trabajan en restauración? Los camareros, el jefe de sala, el jefe de bar, el cocinero, el ayudante de cocina y toda esta gente. Ellos son más valorados, pero nosotros que somos las que hacemos las habitaciones pues no, pues no, a nosotros nos ven como si no existiéramos. Somos las peores tratadas (C3: Camarera de piso).

[...] nosotras siempre nos hemos llamado las invisibles, siempre, las invisibles, porque nuestro departamento siempre ha sido el invisible. Es el que ha estado siempre en los semisótanos, en los sótanos, [...] donde si tú has tenido la suerte de poder pararte a comer un bocadillo, yo he estado incluso comiéndome un bocadillo corriendo [...] en un parking de un hotel, con eso ya te lo digo todo, teniendo cafetería el hotel ¿vale? Pero no teníamos derecho a estar sentadas en una cafetería ¿sabes? Porque éramos las que limpiábamos las habitaciones. Entonces claro, pero que no, que no, que nuestro departamento no está valorado (C6: Camarera de piso).

Pero no se ha valorado precisamente porque muchísimos compañeros directivos de los hoteles, nosotras mismas también lo veíamos como una extensión del trabajo doméstico, [...] No tiene nada que ver, pero bueno, esa era la percepción que había. Entonces no se ha visto como una salida laboral, no se ha visto como una profesión, se ha visto como algo adherido a la mujer y al trabajo de la mujer. [...] Y con el trabajo de camarera de piso creo que ha pasado exactamente lo mismo o sea era una cosa que estaba ahí, que el cliente entraba lo veía limpio, pero como no nos veía en la habitación excepto alguna vez que se cruzara con el carro por el pasillo no tenía constancia de ese esfuerzo tan grande que hacía ¿no? Que hacíamos nosotras. Y yo creo que de ahí ha venido parte de la invisibilización de nuestro, de nuestro sector (C11: Camarera de piso).

El que sea un departamento tan feminizado ha podido influir en la mayor tendencia hacia su externalización. Esa situación de vulnerabilidad de una parte importante de la fuerza laboral ocupada como camarera, a la que se ha hecho mención, les hace aceptar condiciones laborales tan precarizadas. Además, hasta hace relativamente poco tiempo, el progresivo empeoramiento

de estas condiciones relacionadas con el trabajo se aceptaba con resignación debido a la necesidad que tenían. Las protestas podían considerarse más bien aisladas antes del inicio del movimiento Kelly. El escaso valor, y profesionalidad, que se asigna al desempeño de su trabajo y lo oculto del mismo, no hacen sino favorecer este tipo de actuaciones por parte del empresariado del sector.

Porque piensan que como las camareras de piso nunca se han quejado, nunca han dicho nada, siempre han estado ahí aguantando todo, toda la paliza que nos han dado, bueno hasta nos han dicho que somos invisibles pues mira. [...] Pienso que era por eso que empezaron por ese sector “Vamos a externalizar las camareras de piso, igual, nadie las ve” (C16: Camarera de piso).

[...] por ejemplo en la Costa Blanca en el convenio que nos rige se tardó mucho en equiparar la categoría profesional de una camarera de pisos con una camarera de comedor o con un cocinero. [...] Se consiguió equiparar la categoría profesional, o sea estar en el mismo grupo de cotización, y a continuación entró la externalización y qué casualidad que al departamento que han externalizado es el de habitaciones. [...] Yo creo que por todo en general porque como te he comentado somos el treinta por cien de las plantillas, es bastante, y a parte somos un sector feminizado con muchos, con muchos, a veces problemas. En el sentido de madres solteras, madres separadas, mujeres que van a aguantar lo que haya que aguantar porque no tienen más remedio ¿no? Esa parte de vulnerabilidad se ha aprovechado porque ¿Por qué no han externalizado las cocinas? Como que ser cocinero es reconocido como algo ¿no? Como una profesión. Sin embargo, ser camarera de pisos como que ni siquiera es reconocido como tal, como una profesión, cuesta entender, siempre es la mujer de la limpieza, la chica de la limpieza, la que limpia... pues no mira, soy camarera de piso y es una profesión y sin embargo como que ni está valorada. Eso es lo que haces en casa ¿no? (C27: Camarera de piso).

En este sentido, la luchas y la reivindicación de las camareras de piso de manera individual o colectiva, a través de asociaciones de camareras y sindicatos, se dirige en gran parte a evitar esa invisibilidad que tradicionalmente lleva aparejada su profesión.

Antes parecía que las habitaciones las hacía un robot. Porque parecían que no existían camareras de piso. Hoy en el Senado, hasta el presidente del gobierno ha recibido a las camareras de piso era para engañarlas, pero tuvo que recibirlas, en el Parlamento europeo, en los Parlamentos regionales, en los medios de comunicación, en todos sitios ya ha habido... las camareras de piso se han empoderado ahora [...] ellas han ido peleando muchos años, porque son muy peleonas, muy peleonas sindicalmente hablando (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

5. La fragmentación de la fuerza laboral y la desvinculación con el centro de trabajo.

En el apartado de la afiliación sindical se hacía mencionaba como una de las causas de la desafección sindical la mayor fragmentación laboral existente en la actualidad. Que la fuerza laboral no esté unida, favorece que no defiendan sus derechos de manera conjunta, lo que tiene efectos en la negociación colectiva y, por tanto, en el empeoramiento de sus condiciones de trabajo. La externalización de una parte de la plantilla, lo cual genera que existan compañeras realizando el mismo trabajo, pero con condiciones laborales diferentes, se manifiesta como una estrategia para lograr esa falta de unión. Por otro lado, las camareras de piso mencionan que en algunos centros de trabajo se favorece el poco contacto entre las propias camareras, incluso pueden llegar a evitar que tengan una relación estrecha entre ellas.

[En relación con el mal ambiente que se generó con algunas de sus compañeras de trabajo] Pues mira a mí se me ocurrió la idea [...] de montar un sindicato que mirara por nuestros derechos. Y fue lo peor que hice. [...] Pero el acoso es de compañeras ¿eh? [...] Es difícil de explicar, pero es así. [...] fue eso, el querer defender nuestros derechos. ¿Sabes? Es que sinceramente las camareras de piso estamos mal porque no tenemos unión, de eso se encargaron los hoteles, ya hace años, son muy listos. Cuando nosotras vamos ellos ya vienen de vuelta, entonces se encargaron de que en las plantillas no haya unión. Porque la unión es la fuerza ¿entiendes? Si cuando nos subieran los clientes dijéramos “no, no estamos de acuerdo. Aquí a nadie se le sube el trabajo sólo a las camareras de piso, ¿por qué?” Y nos plantáramos todos, no tenían narices a subirlos. Pero como ellos se encargan de que no nos llevemos bien, de que esta quiere trepar, esta quiere... Somos tontas para nosotras (C9: Camarera de piso).

Sí, sí, es el divide y vencerás. No quieren que nos unamos porque saben que solas lo tenemos perdido, unidas lo tenemos ganado. Entonces si ven que, por ejemplo, te pongo un ejemplo. [...] Yo hoy he tenido más clientes y mi compañera tiene muchísimas más salidas, yo a lo mejor me he encontrado con un parte de veinte clientes y seis salidas, pero el mismo parte lo tiene mi compañera al revés, o sea veinte salidas y seis clientes. Pues lógicamente yo me pongo en su piel y digo voy y le echo una mano por lo menos a ocho habitaciones las que pueda, le echo una mano. Y automáticamente al otro día estamos peleadas, eso te lo aseguro yo. En el momento que ven que tú estás cerca con la mejor intención de ayudar a una compañera se va agradeciéndotelo en el alma, “muchas gracias que no sé a qué hora hubiera salido esto y lo otro” En el transcurso de la otra media mañana ya la ves seria y todo y sí, esto son muchos años y luego cuando ya ha pasado el tiempo lo hemos hablado. “No es que la jefa me ha dicho que tú has dicho que...” “¿Yo? Yo no he dicho nada” Ella es la que crea mal ambiente y yo he hablado con gente de mi misma empresa de otros hoteles y el tema es el mismo, el modus operandi es el mismo, la gobernanta tendrá orden en la empresa que en el momento en que dos personas se llevan bien o lo que sea se encargan de que haya mal ambiente (C13: Camarera de piso).

El hecho de incorporar trabajadoras de empresas de trabajo temporal suponía, anteriormente, que estas prestaban un servicio en el hotel, pero no contaban con los mismos derechos que aquellas que se encontraban contratadas directamente por el hotel. Cuando la situación de estas empresas cambió y se les obligó por ejemplo a remunerarlas en igual cuantía que las contratadas directamente por el hotel en cierta medida se limitó esta diferencia. Con la llegada y generalización de las empresas multiservicios se vuelve al punto de desigualdad de condiciones, generando además de una desafección respecto al lugar donde se presta servicio ya que ante una dificultad ellas deben ponerse en contacto con su empresa, no con el hotel, aunque la relación podría parecer más directa con éste.

Se sienten totalmente desvinculadas del hotel dice “hay que limpiar trescientas habitaciones” y ellas igual tienen exceso de carga, pero lo hablan con la empresa multiservicios. Pero la empresa multiservicios no tienen ni idea [...] porque eso al final es un ente no es, es una empresa real, pero es un ente. Entonces ellas si tienen algo que reclamar lo lógico es reclamárselo al hotel, si pasa algo en el hotel lo lógico

y lo más directo es el hotel. [...] la relación directa tendría que ser con el hotel, pero en cambio también tiene que pasar por la empresa, entonces eso lo que hace es demorar mucho las cosas, y eso, como separa mucho. Separar mucho y de forma que no hay esa vinculación que debería haber con el hotel (E6: Abogada Laboralista).

El hecho de que un hotel cuente con camareras de piso, y camareros, contratados directamente por él y también con personal de pisos contratados a través de una empresa multiservicios puede llevarse a una situación de cesión ilegal de trabajadores. Si ese negocio sigue dando instrucciones e indicaciones respecto al desarrollo del trabajo del personal, aunque no sean sus trabajadores, puede estar cometiendo una infracción ya que las camareras externalizadas deben responder y dirigirse a la empresa multiservicio.

[Preguntada por las consecuencias de que existan trabajadoras contratadas directamente y otras a través de una empresa multiservicios] *En teoría sería bastante peligroso para la empresa, bastante peligroso. [...] las trabajadoras externalizadas tienen que obedecer las órdenes de su empresa, no del hotel. Entonces si el hotel tiene sus trabajadoras y luego tiene también otras a las que también da órdenes entonces ahí podríamos estar hablando de “cesión ilegal de trabajadores” que incluso podría llegar a ser, es algo bastante grave, es una infracción bastante grave. Y entonces incluso la consecuencia podría ser que la trabajadora pudiese optar entre si quiere formar parte de la empresa multiservicios o de la empresa principal. Generalmente o tienen a todas trabajadoras suyas o las tienen a todas externalizadas. Lo que sí pueden tener es trabajadoras propias y trabajadoras de ETT, eso sí* (E6: Abogada Laboralista).

La externalización, como se ha visto, de algunos de los departamentos centrales de los hoteles, o de una parte de ellos, puede generar que existan trabajadores realizando tareas análogas que les proveen de derechos diferenciados. Esto puede ocasionar falta de unión en la defensa de sus derechos al carecer de intereses comunes. El caso de las camareras de piso es un ejemplo de esta situación, ya que no resulta extraño encontrarnos hoteles donde existen varios tipos de contrato que difieren en su duración, derechos, cuantía salarial, etcétera, según estén contratadas directamente por el hotel o a través de una empresa externa. Incluso, puede darse

la situación que dentro de la propia empresa externa se den variaciones según la antigüedad de las mismas y el tipo de contrato que existía cuando se incorporaron al establecimiento hotelero.

Absolutamente, de hecho, está hecho para esto, hecho para dividir las condiciones de trabajo de unas y de otras, trabajadoras internas y trabajadoras externas, para reducir su capacidad de negociación e incluso deliberadamente para establecer convenios colectivos fuera de la empresa principal que están peor remunerados ¿no? Esta externalización es el instrumento, es el vehículo para aplicar división interna en el colectivo e imponer condiciones de empleo peores (E1: Sociólogo y Economista).

Las diferencias salariales entre las trabajadoras externalizadas y aquellas contratadas directamente por el hotel pueden llegar a ser del cincuenta por ciento, por la realización del mismo trabajo. Ello además de generar intereses diferentes, respecto a la reivindicación conjunta de sus derechos, puede llevar a cierto hartazgo y malestar de las camareras subrogadas que ven impotentes esta desigualdad. Esto puede acabar afectando al clima laboral y las relaciones entre las propias camareras.

Es que es una pasada, te quitan en muchos casos, hasta un sesenta por ciento del sueldo. Y si yo hago el mismo trabajo que una camarera que está por convenio de hostelería ¿Por qué leches tengo yo que cobrar más de la mitad menos? Si yo estoy haciendo el mismo trabajo. Es que hay hoteles que tienen plantillas fijas del hotel y plantillas de afuera con una empresa externa. Y date cuenta de la diferencia de sueldo y siendo el mismo trabajo. Es que eso no se debería de permitir jamás, jamás (C6: Camarera de piso).

[En referencia a la diferencia salarial entre trabajadoras y el ambiente que genera] *Luego el sueldo que cobraban era mil doscientos euros, mil trescientos, ahora estamos cobrando unos setecientos haciendo la misma función. [...] es mucha diferencia y con compañeras que están cobrando eso y tú quinientos euros menos y te las quedas mirando y ¿qué les dices? Que te dicen “joder yo no lo aguantaría cobrar eso por lo que nos dan de faena” ¿Qué haces? [...] Claro y luego la armonía...yo he intentado, soy delegada ¿vale? E intento que las compañeras se lleven bien y que entiendan que ellas han conseguido lo que han conseguido y olé por ellas y que no lo suelten ¿vale?*

Yo vengo con un convenio menos, pero yo entré más tarde y es por lo que [...] han dejado hacer, entrar las subcontratas en sus hoteles, las cosas como son, ellos lo han contratado así y las afectadas somos nosotras, las trabajadoras (C22: Camarera de piso).

6. La inaplicación de los convenios colectivos.

La llegada de la crisis económica mundial a España supuso una destrucción importante de puestos de trabajo de la que turismo se vio afectada, aunque en menor medida que otros sectores de nuestra economía. Con el paso del tiempo y la acentuación de las consecuencias negativas de este contexto económico y financiero, el entonces Ejecutivo implementa en el año 2012 un conjunto de medidas de ámbito laboral conocida que modificarían en gran medida los derechos de los trabajadores y las trabajadoras. En el caso que nos ocupa, el del turismo y las camareras de piso, uno de los aspectos más importantes fue el cambio en la aplicación en los convenios colectivos. A partir de esta Reforma Laboral, los convenios de empresa se priorizarían sobre los convenios colectivos del sector en este territorio. Esto supuso un empeoramiento de las condiciones laborales de las camareras, y camareros de piso, que veían que esos mínimos garantizados a través del convenio colectivo de hostelería podían no llegar a cumplirse, si prestaban servicio a través de una empresa multiservicio.

La Reforma Laboral ha supuesto un ataque sin precedentes a la negociación colectiva a nivel general ¿Por qué? Porque ya los convenios colectivos han perdido fuerza vinculante, es decir, antes vinculaba a todos los proyectos laborales ¿? y ahora vinculan solamente a aquellos hoteles o aquellas empresas que tienen cabida en la empresa principal, el resto convenios mercantiles de empresas multiservicios por debajo en muchos casos del cuarenta, del cincuenta por ciento. (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Pues principalmente el cambio que más les ha afectado es [...] el de la Reforma Laboral del 2012 lo del cambio de la prioridad aplicativa, el artículo 84.2 si mal no recuerdo, que especificaba eso que hasta ahora se aplicaba con prioridad el convenio del sector y ahora se aplica el convenio de empresa y entonces eso es lo que ha supuesto el cambio más profundo, es que si no hubiera sido por eso las empresas multiservicios no tendrían razón de ser. Porque tendrían que pagar conforme al convenio de

hostelería, porque, aunque tuviesen su propio convenio tendrían que aplicar el de hostelería porque por el “principio de prioridad aplicativa”. Pero ahora, como tiene prioridad el suyo, pues entonces ese es el que, es el que aplican y entonces eso lo que ha hecho es una precarización de las condiciones de trabajo en general. Que eso no es solamente por el tema económico, sino también por el tema [...] de que el hotel ya solamente es un centro de trabajo, un lugar de trabajo (E6: Abogada Laboralista).

Estas empresas externas multiservicios no cuentan siempre con un convenio propio. En ocasiones, contratan a las camareras para realizar este trabajo, pero éstas aparecen como limpiadoras o auxiliares de limpieza. Aplican entonces en convenio colectivo de la limpieza, que trae derecho aparejados significativamente inferiores a los que se recogen en el convenio de hostelería para las camareras de piso.

[...] es lo que intentan muchas empresas externas, decir que lo que ellas hacen no es un sector de hostelería, porque ellas no dan hospedaje, ni son un hotel. Entonces ellas lo que hacen es el servicio de limpieza en un hotel con lo cual solicitan el convenio de limpieza. Hay unas sentencias que les han dado la razón y otras que no, entonces también como es un criterio que no está unificado pues también eso lo que hace es que no haya un, haya debate y que no estén las cosas claras al respecto (E6: Abogada Laboralista).

Porque ya te digo cuando yo estaba en los otros hoteles, que iba por empresas externas, yo me levantaba de la cama y decía “¿Yo para qué voy a ir a trabajar, para que me machaquen por menos de veinte euros al día?” ¿Me entiendes? Quieras o no, ahora mismo no es la misma situación, estar por convenio de hostelería que estar por empresas externas, no tiene punto de comparación. [...] la externa, ellos tienen sus propios Convenios que son peores que los de limpieza incluso (C6: Camarera de piso).

Una de las consecuencias más visibles de esta inaplicación de los convenios colectivos del sector, son los bajos salarios que están percibiendo esa parte de la fuerza laboral que realiza su trabajo contratada a través de una empresa multiservicio. Los servicios de alojamiento hotelero ven cómo la utilización de esta fórmula de contratación les permite no sólo disponer de un podríamos llamar ejército de reserva de camareras, sino que es mucho más sencillo el poder

prescindir de las mismas cuando no estimen conveniente. Además, no deben preocuparse de la logística de este departamento y su organización, o de cómo los costes puedan variar de un momento a otro, contratan por un precio a esta empresa y ésta última se encarga de todo. Esto les supone un importante ahorro en costes, sin tener en cuenta la precariedad que pasan a soportar estas trabajadoras.

[...] en los hoteles externalizan los servicios, se los encargan a otras empresas, con lo cual no se someten a los convenios colectivos correspondientes de hostelería [...] Para mí es un fraude, para evitar que se cumpla el convenio colectivo, aunar salarios más bajos y entiendo que se debería regular y que no es legal lo que se está haciendo. [...] Realmente la externalización de los servicios lo que persigue es pagar menos salarios. Porque claro intenta evitar la tabla salarial que dice el correspondiente convenio, entonces sí que les afecta. Porque entonces se suele aplicar la Ley General del Estatuto de los Trabajadores cuando se debería aplicar las tablas salariales y el convenio colectivo que sea de aplicación (E5: Abogado Laborista).

Temporal y, en muchos casos, a tiempo parcial fraudulento porque les da igual lo estipulado por la jornada laboral y luego lo que está ocurriendo es que se está externalizando en los departamentos a nivel grande los hoteles y en particular el departamento de pisos. ¿Para qué? Para no aplicar los convenios de hostelería que lógicamente cuando subcontratas un departamento, en muchos casos ahorras hasta un cincuenta por ciento de lo que el salario, a eso le añades [...] los días de descanso, los costes [...], tampoco tienes derecho a todos los festivos... en definitiva los derechos que hemos conseguido en treinta y cinco años con la reforma laboral de 2012 lo que hace es empeorar las condiciones económicas de la plantilla de los trabajadores y en particular la del colectivo de camareras de piso que es el que más se está externalizando ¿no? [...] Por tanto están externalizando porque lo que está buscando la reforma laboral no es crear empleo, sino precarizar más el empleo y abaratar los costes laborales (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Y entonces a los hoteles también les compensa muchísimo. Porque de tener antes una camarera de piso que le tenían que pagar mil cuatrocientos euros, ahora externalizan e igual le pagan mil euros a la empresa externa y la empresa externa a su vez paga ochocientos euros a la trabajadora. Ahí ganan todos menos la trabajadora, que ha

visto de unos años para atrás su salario se ha reducido, pues eso a tres cuarta partes (E6: Abogada Laboralista).

Algunos de los convenios de empresa realizados por estas empresas multiservicios han sido declarados nulos por su ilegalidad, en diversas instancias judiciales. A pesar de ello, en muchos casos, continúan aplicándose dado que gran parte de la fuerza laboral desconoce este hecho.

También es verdad que más del noventa por ciento de esos convenios que han firmado las empresas multiservicios han sido declarados nulos, tanto por la Audiencia Nacional como después por el Tribunal Supremo. Y aun así los siguen aplicando ¿Por qué? Porque las trabajadoras no saben sus derechos o aun sabiéndolos no se atreven a demandar (E6: Abogada Laboralista).

El hecho de no aplicar el convenio colectivo de hostelería, y las condiciones mínimas que este garantiza, por emplear un convenio propio de empresa fruto de la externalización, no deja de ser significativo en el caso de las camareras de piso, pues éstas son una parte estructural de los servicios de alojamiento. Como bien destacan, un hotel puede tener o no restaurante o gimnasio, pero no podría sobrevivir como negocio sin que las habitaciones estuvieran correctamente limpias y acondicionadas para su uso. Que esta parte tan importante de un hotel esté externalizado, cuando supone la actividad esencial, favorece que la trabajadora pierda sentimiento de pertenencia y motivación que favorece el buen desempeño de su trabajo.

El tener una habitación limpia, acondicionada, que tú vas a un hotel y parece que eres la primera persona que va a la habitación, eso es un plus de calidad. [...] Tú vas a un hotel, pagas un precio y esa habitación no está impecable... Pues por eso es lo que decimos que las camareras de piso son las estrellas del hotel, en el sentido de que todo el personal es importante, todo es importante. En un hotel, en una cadena, en el que tú entras por la puerta, te hacen el check-in de control en la recepción para te cojan las maletas aunque te funcione malamente [...], pero es diferente, si ya lo que ocurre es que vas para dentro de la cadena, luego llegas a la habitación y la habitación te encuentras que no está limpia, que no está acondicionado para ese precio yo creo que lógicamente no te vas a callar. Una de las cosas, es un personal propio, un personal

propio, que está identificado, tú sabes que es un oficial, que no solamente limpia la habitación sino que te subirá algún tipo de cosa, que tienes un problema, una emergencia, te plancha una camisa... que son miles de detalles, una camarera te puede solucionar miles de problemas, [...] es fundamental para la calidad del servicio (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

[...] ahora mismo lo que queremos las Kellys estamos [...] luchando por la Ley Kelly. Que es que no se externalice la actividad propia de la empresa, en este caso de las camareras sería el hotel, la empresa el hotel. El hotel vende habitaciones así que las camareras tienen por derecho que pertenecer a la plantilla del hotel no a las subcontratas. Por eso nosotros decimos no a la externalización sí a la ley Kelly. La Ley Kelly es la modificación del estatuto 42.1 en la que matices, que diga que la actividad no se debe de externalizar. [...] Claro son la parte estructural de un hotel es una camarera de piso ¿Por qué? Porque si quieres comer ¿el cliente qué hace? Pues si quiere comer puede comer en el hotel, en el restaurante en el hotel, pero si no también puede ir a comer fuera, da igual, y si no hay restaurante también les da igual porque ellos van y comen fuera. Pero la limpieza, la limpieza es fundamental, pueden poner recepcionistas, pueden poner de todo, pero la camarera de pisos es la parte fundamental del hotel (C16: Camarera de piso).

Nosotros tenemos cuatro puntos básicos en el manifiesto que es: externalización, perdón prohibir la externalización del departamento de pisos porque en eso incidimos mucho en el Estatuto de los Trabajadores en el artículo 42.1, o sea no se puede externalizar el departamento estructural de una empresa, el departamento troncal y en este caso el departamento troncal del hotel son las habitaciones, nadie paga por dormir en una habitación sucia. Si el hotel tiene pérdidas puede prescindir del servicio de comedor o del servicio de bar, pero de lo que nunca va a poder prescindir es del servicio de habitaciones con lo cual prohibir las externalizaciones en el departamento de pisos (C11: Camarera de piso).

7. Salud laboral y enfermedades profesionales.

La elevada carga de trabajo de camarera, y el excesivo ritmo de trabajo, que soportan de manera continuada pueden acabar acarreado que desarrollen determinadas patologías puntuales y otras de carácter crónico. Las acciones que llevan a cabo como consecuencia de la realización de las habitaciones implican la ejecución de movimientos repetitivos, levantamiento de pesos, realización de posturas forzadas, etcétera. Todo ellos acaban derivando, con una elevada frecuencia, en diversas patologías de tipo musculoesquelético. Los dolores de extremidades, de espalda, rodillas o las molestias en el túnel carpiano son frecuentemente mencionadas por las camareras entrevistadas. En ocasiones, presentan dolencias que suelen afectar a deportistas profesionales fruto de la repetición constante de un determinado movimiento.

[...] se busca es intensificar la productividad por hora al máximo y con unos trabajos pesados, con problemas musculoesqueléticos, con problemas de salud laboral muy acusados que se van acumulando en el tiempo y que hacen muy difícil que al llegar a cierta edad poder continuar ¿no? (E1: Sociólogo y Economista).

Y enfermamos por la sobrecarga de trabajo, mira con los que te dicen estos de los riesgos laborales de no doblar la espalda, vale tú no podrás doblar la espalda, vale no doblas la espalda, pero sesenta, setenta camas diarias en los meses de junio, julio y agosto te pasan factura, sin eso la espalda, porque te dicen que tienes que doblar la rodilla, te pasan factura las rodillas. O sea, yo tengo el cartílago desgastado por el sobrepeso, el cartílago de las rodillas, yo si tú ves mi historial médico jamás he pesado más de cincuenta y cinco kilos, nunca, excepto cuando estaba embarazada evidentemente, entonces es que no hay por dónde agarrarlo (C11: Camarera de piso).

Musculoesqueléticos todos. Mira yo por ejemplo tengo rotura de manguito rotador y supraespinoso⁷ del brazo derecho, con el túnel carpiano hay una, dos, cuatro compañeras con problemas en el túnel carpiano, dos de ellas operadas. Con las

⁷ El manguito de los rotadores es un conjunto de músculos y tendones, uno de ellos el supraespinoso, que ayudan a estabilizar, sujetar y mover la articulación del hombro. Suele ser frecuente en deportistas que realizan lanzamientos. Sus causas pueden ser por un traumatismo o por una degeneración por estrés mecánico repetitivo (Ortoweb.com, 2018).

rodillas, los meniscos, hay otras tres, con la espalda otras cuatro, con el hombro hay otras tres, o sea quiero decir todo lo que sea a nivel musculoesquelético porque tenemos mucha carga de peso, de trabajo y además lo peor los movimientos repetitivos y a veces con posturas forzadas. Entonces todo esto está asociado a la carga de trabajo (C5: Camarera de piso).

Otras dolencias que pueden presentar son diversas contusiones o golpes por las prisas con las que tienen que ejecutar su trabajo y por el poco espacio que disponen entre el mobiliario. También se les suelen sobrecargar los músculos y padecer tendinitis por su uso excesivo debido a la repetición de movimientos. Al tener que estar muchas horas de pie, también pueden acabar desarrollando varices e hinchazón de piernas.

[...] tengo una lesión de una caída que tuve, [...] porque a raíz de esa segunda caída tengo un dedo que no puedo, que tiene una movilidad muy reducida a consecuencia de ese golpe. A raíz de ese golpe también tengo muchos dolores en lo que es la mano. Tengo fascitis plantar⁸ de subirme y bajarme de los banquitos continuamente, lo que ya me está afectando a tobillos y demás. Lo que son cervicales, lumbares, todo eso, dolores musculoesqueléticos desde la cabeza a los pies, episodios de ansiedad, depresión también he tenido (C13: Camarera de piso).

[...] tengo en la columna vertebral tengo varias protrusiones⁹, hernias, medias hernias discales¹⁰, en la L3, L4, L5, el sacro uno, las cervicales y las dorsales también las tengo

⁸ La fascia plantar es el tejido grueso de la planta del pie. Cuando este tejido se inflama se denomina fascitis plantar. Resulta frecuente cuando la fascia se estira o se sobrecarga en exceso. Puede dar lugar a dolor y dificulta el caminar (MedlinePlus, 2020).

⁹ Una protrusión discal es un abombamiento de la “envuelta fibrosa” que rodea el disco intervertebral. En este caso no llega a salirse el contenido (hernia) sino que exclusivamente se deforma la envuelta (Web de la espalda, 2019).

¹⁰ Las hernias discales consisten en que se produce la salida de parte del núcleo por la existencia de una fisura en la envuelta fibrosa del disco intervertebral (Web de la espalda, 2019).

tocadas, eso lo que es con respecto a lo que son los huesos, los huesos, que no tienen nada que ver con las articulaciones. Luego tengo [...] tendinopatía¹¹ en los dos brazos, [...] que de hecho en el derecho todavía me estoy dando rehabilitación. Eso sin contar la enfermedad que dio, que es una enfermedad que te dan unos brotes, un estilo a la fibromalgia¹², pero peor todavía. Te dan unos brotes que te quedas que no, que no puedes dar un paso [...] Y fascitis plantar, el talón de Aquiles lo tengo tocado... vamos que no puedo, no podía poner un pie en el suelo [...] El talón se me destrozó (C23: Camarera de piso).

Comes de mala manera porque ya te he dicho que en quince minutos no te puedes ni siquiera sentar media hora [...]. Luego “me duele el estómago, no sé lo que me pasa” o me desmayo porque no he comido y llevo ahí trabajando como una bestia ocho horas. Es un trabajo que ataca mucho a nivel salud a todos los sentidos, sobre todo a nivel cuerpo, a nivel físico, pues te ataca a todas partes, a nivel de articulaciones, luego varices¹³ porque estás todo el rato de pie y te mueves en espacios cortos. Aunque sí recorres mucho camino porque estás todo el rato moviéndote, pero son movimientos reducidos, [...] con lo cual las piernas se te hinchan, te llenas de varices, todo el rato te sangras, todo el rato llevas cardenales porque como vas corriendo. Claro, te das con la mesa, te das con la mampara y vas siempre llena de cardenales y moratones, te puedes escurrir y caerte...es que tenemos toda clase de riesgos y peligros (C5: Camarera de piso).

¹¹ La tendinopatía se utiliza tanto para referirse a la tendinitis como a la tendinosis. La primera implica la inflamación del tendón, mientras que la tendinosis conlleva problemas del tejido del tendón que dan lugar a dolor. Las causas más comunes se vinculan con un uso excesivo junto con micro-traumatismos por repetición (Unidad de Cirugía Artroscópica, s.f.).

¹² La fibromalgia conlleva un dolor musculoesquelético generalizado y sensación dolorosa en puntos localizados. Puede causar rigidez e inflamación de manos y pies y resulta frecuente que produzca cansancio, trastornos de sueño, depresión y ansiedad (Fundación Española de Reumatología, s.f.a).

¹³ Las varices son dilataciones venosas que impiden que la sangre retorne de forma eficaz al corazón. Las venas se dilatan ya que acumulan la sangre porque las válvulas venosas no se cierran de forma adecuada. Suelen afectar en mayor medida a las mujeres y una de las causas es permanecer de pie durante dilatados períodos de tiempo (Ovejero Herrero e Ibáñez Clemente, 2012).

Esto puede llevarlas a tener que pasar por diversas intervenciones quirúrgicas derivadas del desempeño de su actividad. A ellas se suman otras patologías que van desarrollando con el paso del tiempo y que puede llevarlas a tomar medicación para poder soportar el dolor en su jornada laboral.

[...] estoy operada dos veces de las varices de estar tanto tiempo de pie, tantas horas de pie. Tengo la safena de la pierna derecha quitada desde la ingle hasta el tobillo, la vena entera. Tengo una intervención, porque claro como no dejo de estar de pie pues claro esto es una cosa que siempre va a más. Y tengo también un poquito de artritis¹⁴ en las manos, tengo tendinitis en los codos y en los hombros, que de vez en cuando sale...y te tomas las pastillas y vas medicada (C1: Camarera de piso).

Y la verdad que de salud no me encuentro muy bien ya. Tengo operación del hombro derecho y tengo dos operaciones, tengo una epicondilitis del codo derecho, tengo ya el túnel carpiano de la mano derecha ya detectada de que estoy sufriendo de esta enfermedad, tengo [...] de fascitis plantar, tengo ya lumbalgia crónica¹⁵ que ahora ya la verdad que lo llevo muy bien porque las camas para hacer en este hotel son altas y no necesitas realizar esfuerzo físico que haces en las otras camas que son demasiado bajas (C3: Camarera de piso).

La elevada carga de trabajo a realizar en la jornada supone un elevado ritmo de trabajo, el cual se mantiene, con diversas variaciones según la época, a lo largo del tiempo. Cuando se lleva un tiempo ejerciendo en el departamento de pisos acaba por generar elevados niveles de estrés que impiden que pueda disfrutarse realmente de los períodos de descanso. El hecho de desconocer las posibilidades de continuar en el trabajo o si podrá trabajar en un futuro también son razones para generar un mayor nivel de estrés y nervios entre las camareras de piso.

¹⁴ La artritis es la inflamación de la membrana sinovial. El líquido sinovial encargado de lubricar se esparce por la articulación ocasionando la erosión del hueso y el cartílago (KernPharma, 2017).

¹⁵ La lumbalgia es el dolor en la zona baja de la espalda causada por alteraciones como músculos, vértebras o ligamentos de la columna vertebral. Las causas pueden ser inflamatorias o de origen mecánico (Fundación Española de Reumatología, s.f.b).

Y el estrés que te provoca. Ya una vez que tú llevas mucho tiempo trabajando de camarera de pisos, de gobernanta, tú eres estrés puro porque tú por la mañana cuando llegas tienes que tener unas habitaciones hechas a las ocho horas de trabajo y ya te conviertes en el estrés. Llego a mi casa y voy con ese estrés, salgo y voy con estrés, yo voy a comprar y voy con estrés. Yo voy andando por la calle y voy estresada, voy súper ligera, porque voy andando por los pasillos, en todas las partes del hotel tengo que ir ligera pues ya mi costumbre es ligera. Y ya no me doy cuenta (C1: Camarera de piso).

Yo no reivindico mis derechos por el dinero en sí, que sí que me lo están robando, yo reivindico la salud, [...] , un trabajo digno, el que tú vayas a trabajar como cualquier persona que va a trabajar a su puesto de trabajo, un trabajo normal no un trabajo estresante [...] yo me levanto ya estresada, con un ataque nervios y vuelvo a mi casa con el mismo ataque de nervios y yo no puedo trabajar así, bueno ni yo ni nadie porque no es bueno (C19: Camarera de piso).

bueno pues todo lo relativo al aparato musculoesquelético, desde las muñecas, las lumbares, las cervicales, los pies... más luego el estrés que tienes bueno, pues por la situación y por demás que no sabes cuál será tu futuro el día de mañana (C10: Camarera de piso).

El mantenimiento de estos niveles de estrés puede hacerles desarrollar problemas de subidas de tensión o incluso estar cercanas al infarto. Puede también acarrear determinadas dolencias como la ansiedad, la depresión o sufrir crisis nerviosas. La elevada presión que reciben día a día para poder cumplir con la ratio de habitaciones exigido en unas determinadas ocasiones también influye para el desarrollo de esas dolencias.

He tenido cuadros de ansiedad enormes el año pasado mismo estuve veintiséis días de baja porque sufrí una crisis de ansiedad que una de las veces tuvo que venir a buscarme la ambulancia, porque es mucho el estrés con subidas de tensión y demás. Esto es el pan nuestro de cada día de las camareras. Pero por lo demás estoy bien, la verdad, en comparación con muchas compañeras, soy hipertensa ahora, [...] y lumbalgia crónica porque tengo el pico de la cadera desgastado y me da lumbalgia crónica (C25: Camarera de piso).

[...] ahora mismo conozco dos amigas que han empezado este año de camareras de piso, y al principio no es tanto el cansancio físico sino el cansancio psicológico al que nos someten las gobernantas. Porque les exigen tanto desde que empiezan que ellas quieren hacerlo, pero las horas que tienen para hacer las habitaciones que tienen que hacer no les da, entonces terminan con ansiedad, crisis nerviosa, y demás. [...] La gente quiere hacerlo bien, quiere desarrollar bien su trabajo, pero claro, ves que no puedes por mucho que tú quieras, es imposible, es imposible. Entonces al principio, las chicas que empiezan nuevas, sienten más el cansancio psicológico que el físico. El físico viene a los meses (C12: Camarera de piso).

[...] hace como tres o cuatro años tuve, de hecho, estuve durante quince días tomándome la tensión arterial todos los días nada más terminar el trabajo me traía mi marido al centro de salud, porque tenía una tensión la mayoría de las veces cuando llegaba aquí de catorce-dieciocho. [...] A punto del infarto, yo bajaba en ascensor con la ropa con dolor en el pecho, no respirando bien, jadeando, porque estaba convencida de que me iba a dar un infarto en cualquier momento. No es que fuera psicológico, es que ya te digo mi tensión arterial era por el estrés. [...] La verdad que me llegaron a controlar a base de ansiolíticos y de hecho desde entonces estoy tomando para la tensión arterial que es lo único que tengo (C8: Camarera de piso).

A medida que van acumulando años y años de experiencia, los años de trabajo les van pasando factura y el estado de salud se va deteriorando. Los dolores se hacen cada vez más frecuentes en diversas partes del cuerpo. Las dolencias crónicas que sufren tienden a empeorar con los años limitando tanto el desarrollo de su trabajo como mermando su calidad de vida. La degeneración del cuerpo sufrida suele ser muy elevada para la edad que tienen, fruto del esfuerzo reiterado de la realización de su trabajo como camarera de piso.

[...] lo que yo llevo de camarera son siete años, pero mira yo puedo notar en mi cuerpo cómo se ha ido deteriorando en esos siete años. Entonces, un día me puede doler una pierna, un día me puede doler un brazo, otro día te puede doler la espalda... Y entonces tú puedes ver cómo tu cuerpo día a día se va desmejorando, se va desmejorando que no tener un dolor, no hay un día que tú no estés sin ningún problema. Todos los días

tienes un dolor, entonces tú ves como tu cuerpo se va desmejorando y como se va desmejorando. Y luego es lo que dices no puedo seguir aquí en esto porque aquí a los sesenta y siete ¿cómo voy a llegar yo? Imagínate, no llego, no llego. Yo pongo a mi cuerpo sí, diez años más, pero este trabajo, pero lo que te digo terminando un año y cogiendo el paro porque si los hago seguidos mi cuerpo no aguanta esto (C15: Camarera de piso).

[Valoración de su estado de salud] Pues no lo veo bien. O sea, yo tengo treinta y seis años y me duele mucho la espalda, la cintura. Por las mañanas, sobre todo, cuando me levanto, me cuesta muchísimo levantarme. Los dolores en los brazos, cervicales. Para treinta y seis años que tengo y todos los achaques...me dice la médica que tengo los dolores de una persona de cuarenta y cinco años. Y psicológicamente yo no me he podido recuperar del todo, tengo muchos altos y bajos, muchas inseguridades (C26: Camarera de piso).

El estado de salud mío son cuarenta y ocho años ya, ya más de veinte años de profesión, muy machacada, aunque ahora no lo esté tanto, pero eso ya ha pasado factura en mis huesos ¿sabes hija? Y ya tengo artrosis¹⁶ ya reconocida de hace ya ocho años en todas las articulaciones, en las cervicales las tengo hechas una porquería, en fin, que eso ya está ahí, eso ya está ahí. Eso ya no se va a curar porque ya al revés, eso va degenerando más. Las manos sobre todo me duelen muchísimo porque los huesos, los dedos ya se van deformando y eso duele mucho y eso es a base de dolores (C6: Camarera de piso).

El comportamiento de algunos cargos superiores, los desprecios o insultos continuados o incluso el acoso laboral, pueden llevar a esas camareras a tener que acudir a consultas psicológicas y psiquiátricas y seguir unas pautas de medicación. En algunos casos pueden llegar a desarrollar trastornos del sueño, no poder comer, vómitos, migrañas, desmayos, taquicardias o depresión.

¹⁶ La artrosis es un proceso degenerativo crónico al cartílago de la articulación que evita el roce entre ésta y los huesos. Cuando el cartílago desaparece termina provocando pérdida de flexibilidad en las articulaciones y fuerte dolor. Una de sus causas es el sobreesfuerzo de la articulación por movimientos repetitivos (KernPharma, 2017).

Yo dejé de salir con gente porque tenía incontinencia urinaria y me daba vergüenza. ¿Qué secuelas me ha dejado a mí toda esta situación? Ahora mismo tengo parálisis del sueño¹⁷, y en la actualidad solo duermo tres horas y media. Pero las tres horas y media no las duermo seguidas, a intervalos, tengo a lo mejor quince o veinte minutos me duermo y me despierto. Ya sumo esos veinte minutos. Y luego voy y a lo mejor duermo diecisiete minutos. ¿Las incontinencias urinarias? Sí, han cesado, no todas, pero algo. De noventa y ocho kilos, porque lo que estaba no estaba gorda, gordita por comer, estaba hinchada de la medicación. De noventa y ocho kilos me quedé en setenta y uno en seis meses y una semana o en seis meses y dos semanas. Dejé de comer, llegué incluso a estar duchándome, duchándome y de la tensión tan grande vomitaba dentro de la ducha. No podía frenar, no podía frenar el vómito, no podía frenar las taquicardias que me daban, y ya por el simple hecho que sabía que me llevaba un alimento a la boca e intentaba masticarlo y luego esa sensación cuando te viene el vómito que tienes que dejar de comer, pues en ese, en esa tesitura estaba (C24: Camarera de piso).

[...] me daban unas migrañas¹⁸ como consecuencia de la depresión que cogí, y tengo que de hecho todavía estoy en tratamiento psiquiátrico y psicológico, y yo no pude demostrar que me estaban haciendo bullying porque a mí me llegaron a coger, [...] pero sobre todo una, en comunión con otra, me cogía aparte y me encerraban en habitaciones a mí y a otras compañeras lo que pasa es que aquello parece una secta están todas calladas y ninguna habla. [...] Sí, porque en ese hotel ella ya no daba la cara. La que me hacía todas esas cosas no daba la cara, pero mandaba a su secuaz que era otra, era la otra. Y yo ya como no estaba bien de mis articulaciones y estaba depresiva, estaba depresiva porque ya no podía soportar toda esa presión, no la pude

¹⁷ Es una afección en la que la persona que la sufre no puede hablar ni moverse apenas se queda dormido o al despertarse, pero sigue consciente de lo que está pasando. Aunque no se conoce con seguridad su origen se suele asociar a la falta de sueño o al estrés mental (MedlinePlus, 2020).

¹⁸ Las migrañas son un tipo de dolor de cabeza que cursa con dolor moderado a intenso y que puede ser pulsante o vibrante. Puede causar náuseas, debilidad y sensibilidad a la luz y el sonido. Además del factor genético existen una serie de factores desencadenantes como el estrés, la ansiedad o el sobreesfuerzo (MedlinePlus, 2019).

soportar, pues ahí me dieron... caí y tuve que coger la baja, la tuve que coger (C23: Camarera de piso).

Es que te quedas paralizada, paralizada, y te digo que soy una persona de carácter y una persona que es más, las personas que a mí me conocen realmente les sorprendía que a mí eso me hubiese podido porque tengo...soy de respuesta fácil, tengo carácter, se actuar, se controlar las situaciones, o sea que les sorprendía que yo hubiera tocado fondo de esa manera pero es que lo consiguen, lo consiguen, te lo aseguro que lo consiguen [...]Y ya te digo horroroso, horroroso, porque vaya yo no se lo deseo a nadie y ya te digo que pasa que no soy la única que lo está pasando. De hecho, hay otra chica de la misma empresa, pero no trabaja en el mismo hotel, que también está con tratamiento psicológico y es exacto, si hablastes con ella te cuenta exactamente la misma película (C13: Camarera de piso).

Además de acudir medicadas para evitar el dolor y aguantar, también pueden tener que ocultar un dolor, especialmente si tiene un contrato temporal. Este hecho puede derivar del miedo al despido, ya que la empresa puede no estar dispuesta a asumir que las trabajadoras tengan dolencias que las puedan llevar a coger bajas laborales y tener que ser sustituidas.

Es más, la muchacha que entró conmigo de formación [...] estirando una cama le pegó un tirón el hombro y estuvo de baja nada más de incorporarnos. Bueno pues ella se incorporó, que pidió el alta voluntaria [...]. Y ella le dijo a la gobernanta [...]: “mira que voy a bajar a tomarme una pastilla que me duele un poco” Pues le dijo eso y le dijo “no, venga bájate conmigo” Y le hizo firmar como que no estaba apta en el trabajo, la echó. [...] Así que imagínate si teníamos que tener miedo todos de decir es que tengo un tirón o tengo algo (C7: Camarera de piso).

Una de las demandas más importantes de las personas que desarrollan el trabajo de camarera de piso es el reconocimiento de sus dolencias como enfermedades profesionales. Las enfermedades profesionales son aquellas desarrolladas como consecuencia del trabajo por cuenta ajena, debido al efecto de acciones que se realizan al desarrollarlo. No obstante, las enfermedades profesionales reconocidas para esas actividades son un número limitado. Las

numerosas enfermedades y dolencias que sufren las camareras de piso fruto de la carga laboral soportada acaban, en la mayoría de los casos, siendo catalogadas como enfermedad común. Ello puede suponer que éstas intenten continuar con el desempeño de su actividad profesional, aunque ello pueda derivar en patologías de mayor o menor gravedad.

Además, en cuanto a camareras de pisos, como sabrás, casi todos los problemas que tienen son trastornos musculoesqueléticos. Que se derivan de enfermedad profesional, no tanto el accidente de trabajo. [...] Lo que pasa es que con el tiempo se ha ido agravando y por ahí es muy difícil demostrar que esa causa, esa dolencia, tiene, tiene única y exclusivamente un daño en el entorno de trabajo. Entonces eso lo derivan a contingencia común (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

[...] las enfermedades musculoesqueléticas nuestras es que eso es así y no están reconocidas ¿me entiendes? Que es otra de las reivindicaciones nuestras. No están reconocidas, nada más que las del túnel carpiano. Así que fíjate tú como estamos nosotras con la espalda, las lumbares, las cervicales, los hombros... y eso no, no, no hay nada reconocido. Las mutuas, las mutuas vamos que, si ellos te ponen la cremita, el antiinflamatorio y para casa. Y mañana a trabajar ¿sabes? Y ya está y no te dan la baja vamos, a no ser que tú te estés arrastrando vamos (C6: Camarera de piso).

En algunos casos de gravedad de la enfermedad que padecen, las ha llevado a obtener una incapacidad permanente para el desarrollo de su actividad. Que él o la trabajadora se halle en una situación de incapacidad permanente supone que tras haber tenido prescrito un tratamiento médico sigue presentando reducciones funcionales graves o reducciones anatómicas, las cuales son previsiblemente definitivas y que éstas anulan su capacidad laboral. Hay varios tipos de incapacidad, pero la incapacidad permanente total, que es el caso al que se refiere el siguiente testimonio, inhabilita a la trabajadora para realizar las labores de su profesión, pero puede dedicarse a otra diferente. Este último punto es lo que la diferencia de la incapacidad permanente absoluta (BBVA Mi jubilación, 2019). La situación de esta camarera de piso mencionada obtuvo una incapacidad permanente total por la gravedad de las patologías que presentaba en sus manos, las cuales son básicas para el desempeño de su trabajo. Tras un tiempo revisaron su situación y le redujeron el diagnóstico a un treinta y tres por ciento de discapacidad. Esto ha supuesto que ha tenido que reincorporarse a su centro de trabajo, a pesar

de la situación en la que se encuentran sus manos, con una adaptación del puesto de trabajo hacia tareas de limpieza.

Pues mira, las manos son imprescindibles para trabajar estés donde estés. Y yo tengo, te puedo decir que tengo artrosis, tengo el cartílago triangular roto y tengo dos quistes en el radio que también molestan y ¿solución? Ninguna. Pero me dan de alta después de darme la total, la permanente total. O sea que mejoré, según el INSS, mejoré. [...] Me dieron la permanente que no podía realizar mis tareas profesionales [...] El INSS, la Seguridad Social. A mí la mutua nunca me vio. [...] Pues mira me dieron la total [...] y me la quitaron ahora, el uno de mayo que comencé a trabajar, y me dieron una discapacidad del treinta y tres por ciento. Y ya me ves ahí fregando y aspirando con la mano así, entonces qué voy a hacer (C9: Camarera de piso).

Es por ello que para hacer frente al dolor y el cansancio que tienen acaban por tomar diversos fármacos que les permiten desarrollar sus tareas atenuando el malestar que sufren. Con el paso del tiempo esta ingesta de medicamentos puede acabar convirtiéndose en un hábito que les permite aguantar la jornada y, cuando llegan a casa, complementarlo con un relajante para poder descansar. Se daría, por tanto, de forma bastante habitual, la situación de un consumo de algún tipo de estimulante por el día y un relajante por la noche. Ello puede originar un consumo de medicamentos elevados para poder aguantar los dolores y el cansancio originado. En algunos casos se llega a abusar de esta medicación que no siempre se ajusta a una prescripción médica.

Sí, hay que medicarse para los dolores, hay que medicarse para por los temas de posturas para poder tirar la jornada laboral y, luego, hay que medicarse cuando llegas a casa pues para descansar ¿sabes? Porque es tal la presión y demás que tienes, y el dolor, que no puedes dormir. Entonces tienes que tomar el relajante por la noche y el estimulante por la mañana (C10: Camarera de piso).

¿Medicadas? Diariamente. Un Ibuprofeno¹⁹ y un Diazepan²⁰, diario. Antes de trabajar y cuando terminas de trabajar, y a todas horas del día (C21: Camarera de piso).

[...] tú ves que la mayoría de las camareras se llevan, nos llevamos nuestra bolsita, yo también me la llevo, con nuestras pastillitas. O sea, yo en este caso con Paracetamol²¹, Nolotil²², bueno por supuesto el Ventolin²³ porque eso lo necesito y cosas de esas. Pero bueno, eso sí casi todas, todas, con un montón de pastillas. Es más, hay algunas que toman morfina porque el dolor es tan excesivo que por las mañanas tú no sabes ni que hago, cuando terminamos de trabajar has descansado un poco y te levantas, vamos como los gorilas. [...] con las piernas un poco arqueadas y los brazos caídos porque no puedes enderezar tu cuerpo porque tus brazos... es como si tus manos tiraran hacia abajo y tus hombros se cayeran ¿sabes? Y te digo, la espalda no la enderezas prácticamente y las rodillas ponerlas derechas las piernas es un mundo (C8: Camarera de piso).

Sí, sí, esto sí que tenemos constancia. La mayoría de camareras de piso acceden al final, incluso haciendo uso de medicación para poder soportar el dolor y tener que continuar con sus tareas, eso sí. Ya luego en el peor de los escenarios, ya cuando ven que ya no pueden más que están agotadas tanto mental como físicamente, que ya tienen que acudir a su médico para [...] que le valore y que al final el facultativo valore si está o no para trabajar (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

¹⁹ Antiinflamatorio. Suele utilizarse para tratar el dolor leve o moderado en casos de migrañas, artritis, artrosis (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, 2020).

²⁰ Tiene efectos tranquilizantes, sedantes, anticonvulsivantes y relajantes musculares. Suelen indicarlo ante situaciones de estrés importante, ansiedad y para el alivio del dolor muscular por inflamación de músculos o articulaciones (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, 2008).

²¹ Analgésico y antipirético. Tratamiento del dolor ocasional de cabeza, espalda y muscular (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, 2019a).

²² Indicado para el tratamiento del dolor agudo moderado o intenso post-operatorio o post-traumático (Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, 2019b).

²³ Medicación indicada principalmente para el asma.

Esta necesidad, de acudir medicada a trabajar y tener que tomar fármacos también para relajarse, no sólo aparece en mujeres de más edad cuyas trayectorias de trabajo son dilatadas, sino que cada vez es más común verlo en trabajadoras jóvenes. Su consumo continuado o habitual puede tener consecuencias futuras en la salud de estas personas.

[...] anteriormente estaban expuestos a unas condiciones laborales y a lo mejor esas personas tienen una determinada edad están tomando esos medicamentos. Pero es que ahora nos estamos encontrando que a lo mejor personas jóvenes, a una edad temprana, está haciendo uso de esos medicamentos. [...] y a lo mejor durante toda su vida laboral y por lo tanto al final eso yo creo que posibilitará a que el cuerpo se adapte a esa medicación y al final el efecto no sea el adecuado. No, no haga ningún tipo de efecto para la dolencia, que al final tendrán que hacer uso de medicamentos más fuertes que son más perjudiciales para su salud y por tanto es una pescadilla que se muerde la cola y que va a tener una línea descendente en la calidad de salud de ese colectivo (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

Además de la toma de los medicamentos indicada, también suele ser habitual que consuman bebidas energéticas que les ayudan a soportar la carga de trabajo cuando ya están agotadas y se sienten sin fuerzas. Este tipo de bebidas, que suelen contener taurina o cafeína, pueden causar diversas problemáticas como problemas de conciliación de sueño o nerviosismo, dependiendo de la persona.

Mira yo en el hotel [...], que estuve ya, por último, yo tuve que prohibir las bebidas energéticas porque yo tenía camareras que se llegaban a tomar tres latas de bebidas energéticas al día. Y yo lo prohibí no porque la empresa me dijera que lo prohibiera sino yo misma por la salud de ellas prohibí la entrada de esas bebidas. Y después medicadas casi todas las camareras compañeras que he tenido, se medican todos los días. Yo realmente no, pero no porque no me duela sino porque me da miedo medicarme diariamente. Pero sí que es verdad que si no me diera miedo me tomaría mi Ibuprofeno antes de salir y mi Ibuprofeno al llegar. Para poder seguir el día (C1: Camarera de piso).

[...] El estrés y luego tómate a media mañana un Red Bull²⁴ que eso yo no lo he tomado en mi vida porque no podía dormir. O sea, y llega un momento que te da un bajón el cuerpo que dices, que ya no puedo seguir, como no me tome algo no sigo y todavía me queda. Y miras el parte y dices todavía me quedan diez habitaciones, me quedan y un sábado, y un domingo y un festivo, y uno de enero... Y llegas a las seis de la tarde a tu casa reventada y ya no comes porque a las seis de la tarde tú ya no te sientas a comer un plato de comida, vas perdiendo comidas, vas con medicación, con bebidas excitantes, si no, no puedes (C4: Camarera de piso).

La mayoría, la mayoría están medicadas. La mayoría están medicadas, si no toman pastillas para el dolor toman pastillas para dormir, sino toman pastillas para dormir se toman los energéticos [...]. Los días de muchas salidas la mayoría toman bebidas energéticas (C15: Camarera de piso).

Los productos de limpieza empleados, a pesar de las normativas y controles existentes, pueden resultar agresivos o nocivos para la salud de las trabajadoras. El uso de estos productos permitidos, en ocasiones, requieren de unas instrucciones claras al trabajador o trabajadora, que no siempre se dan.

Pero bueno esto es de acuerdo a la normativa vigente, si tengo una normativa de aplicación podría utilizar el producto siempre y cuando esté protegido para la utilización de ese producto [...] Aparte ese producto tiene que seguir unas pautas de comercialización, etcétera antes de ponerlo a disposición en el mercado. Y una vez que está puesto a disposición, informar, informar al trabajador y darle todos los medios antes de su utilización [...] No sólo una formación teórica, sino también práctica. Lo que pasa es que en pocas ocasiones se da y puede ser que se esté utilizando algún producto mal (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

Yo creo que son un poquito fuertes. [...] Un poquito fuertes que hay veces que te tienes que salir del cuarto de baño vamos. Y las manos te las dejan [...], la piel de las manos te la dejan pelada (C21: Camarera de piso).

²⁴ Bebida energética.

[...] se supone que son ecológicos pero los nuevos productos que nos ha traído la empresa, no sabemos por qué, al ochenta por ciento de las camareras nos están haciendo mucho daño en las manos (C12: Camarera de piso).

El uso continuado de estos productos de limpieza, que pueden resultar agresivos, puede acabar derivando en enfermedades del aparato respiratorio de diversa gravedad. El inhalarlos todos los días puede causar intoxicaciones, molestias y dolencias en las fosas nasales o incluso desarrollar una mayor sensibilidad ante cualquier olor.

No, los productos de limpieza que se utilizan en la mayoría de los hoteles son totalmente nocivos inclusive que te causan enfermedades. O sea, respirarlo un día no pasa nada, pero constantemente te empiezan a quemar el conducto de las fosas nasales, las branquias, llegas a sufrir muchas veces intoxicaciones, los pulmones se te llegan a hacer como una especie de pasas como si estuviesen empezando a quemarse porque son productos demasiado nocivos que uno utiliza. Son totalmente nocivos para la salud y ahora si utilizas lejía, utilizas amoníaco, peor (C3: Camarera de piso).

Luego también cada vez se dan más camareras con el síndrome de sensibilidad múltiple²⁵, eso quiere decir que cualquier olor un poco fuerte las maree, incluso a veces tienen que venir con mascarilla, no pueden usar ni colonia, ni desodorante, ni cosas de estas porque con tanto aspirar gases químicos fuertes han perdido lo que es un poco el olfato y esas cosas (C11: Camarera de piso).

Las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales resultan claves para evaluar el estado de salud de las camareras de pisos. Una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social es una entidad que está bajo la tutela de la

²⁵ La sensibilidad química múltiple es una afección adquirida que presenta síntomas ante la exposición a bajos niveles de sustancias químicas que previamente habían sido tolerada por el individuo o la población general. La causa puede ser simplemente la exposición a altas dosis o la exposición múltiple y repetida a una o varias sustancias (Sociedad Española de Síndrome de Sensibilidad Central, s.f.).

Seguridad Social y bajo la vigilancia del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Su función más reconocida es la de gestionar las contingencias profesionales, las cuales engloban tanto los accidentes de trabajo como las enfermedades profesionales (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, s.f.). La falta de reconocimiento, como enfermedades profesionales, de muchas de las dolencias que sufre el colectivo de camareras de piso hace que habitualmente estas patologías acaben evaluadas como enfermedad común y tratada por la Seguridad Social. Suelen asimilar las mutuas a la empresa, con lo cual van a primar los intereses de esta última.

La única vez que he estado, que he sido atendida por la mutua fue cuando tuve el accidente de trabajo en el pie que me desembocó en una fascitis plantar, que es la inflamación de la fascia del pie y me atendió [...] la mutua. Pero el resto de intervenciones en la Seguridad Social, el resto de intervenciones quirúrgicas que he tenido han sido por parte de la Seguridad Social porque como no está legislado, no está legalizado, no consta en los códigos, no podemos no, ni yo ni nadie. [...] La epicondilitis que sufro actualmente también está contemplada como una enfermedad común lo que no como una enfermedad laboral y se debe a la repetición de los movimientos que uno hace al día, o sea son demasiadas veces que uno mueve el codo, las muñecas el coger y apretar para escurrir la fregona también son lesiones a causa del trabajo que uno está sufriendo que son enfermedad laboral, pero las tienen como enfermedad común. Mientras eso no esté codificado, no esté legalizado no podemos coger y ser atendidas por las mutuas (C1: Camarera de piso).

[...] acudir se acude a la mutua, pero la mayoría de las veces la mutua te manda para la Seguridad Social. Para la mutua nada es accidente laboral, el lema de ellos es “no, no, no, esto es de la Seguridad Social” “no, no, no, esto no es enfermedad profesional eso lo has tenido siempre”. Así que mayormente estamos ya cansadas de eso, que, si no es una caída, un golpe fuerte o lo que sea casi siempre vas a tu médico de cabecera porque si no para ir a la mutua tienes que hacerte un volante ¿me entiendes? tienes que hacer un volante y demás y muchas chicas simplemente por no pasar por ese trámite se callan y van a su médico de la Seguridad Social (C25: Camarera de piso).

Mira, acudimos a las mutuas porque la empresa da el parte para que vaya la mutua, pero las mutuas automáticamente te mandan a casa y te dicen que no que te mejoras con Ibuprofeno, con Paracetamol y poco más y a trabajar. Es muy difícil que una mutua

te reconozca una incapacidad o incluso que te den una baja, bueno por un accidente laboral ya tiene que ser muy grave. Por ejemplo, una camarera en el hotel arrastrando una cama le dio un tirón el lumbago y la mandan a trabajar que le dan dos días de baja y sigue mal, y la mandan a trabajar y no le queda otra que acudir a la Seguridad Social y coger la baja. Porque las mutuas son la empresa, son los médicos de las empresas. Y cuantas menos bajas den pues mejor para ellos (C26: Camarera de piso).

Algunas camareras detallan cómo suelen darle poca importancia a la dolencia y prescribirte algún tipo de fármaco para minimizar el daño y el dolor y puedas incorporarte cuanto antes. En contratos temporales, muy vinculados al grado de ocupación hotelera, un diagnóstico por parte de la mutua de cierta gravedad o que puede causar baja puede llevar al despido de la trabajadora. Este hecho resultaría más frecuente entre trabajadoras temporales, cuyos contratos se vinculan al grado de ocupación del establecimiento hotelero.

[En referencia a un trabajo pasado a través de una empresa externa] La mutua me llama para que vaya pronto a hacerme las pruebas para ellos adelantarme el proceso. Porque [...] ellos te hacen más rápido el trabajo y así me mandan pronto a trabajar. Pues me llaman también para hacer la prueba esta, a electromiografía, y voy, voy allí pero ya hasta eso había pasado casi diez días y a los diez días ya me llama la empresa para que pase para la oficina. Claro ¿qué me dice? Que la empresa no era ninguna ONG que ya no puede estar esperando a que yo me cure de mis brazos que me duelen, así que tiene que ir a buscarse a otra persona y [...] que tienen que prescindir de mí. Vamos a aprovechar de que tu contrato es por fin de obra, te ponemos aquí que ha bajado la ocupación y que ya no te necesitamos y que ya está. Pues así de claro me lo dijeron y me lo hicieron (C16: Camarera de piso).

[...] a mí una vez me dio ciática que al tirar de una cama me quedé encajada y no me podía ni poner calcetines. Te vas a mutua, me fui a la mutua que era un viernes, me dijeron que el lunes me pasara que estaba tan inflamada que no me podían tocar. Entonces me pincharon antiinflamatorios y el lunes me dijeron que me fuera a trabajar con una faja (C17: Camarera de piso).

[...] a mí personalmente mi mano izquierda, me tuve que ir a la mutua un día después del trabajo porque es que no podía más, no podía más levantar colchones y hacer los picos de las camas, no podía más. Me fui a la mutua, [...] me hicieron la radiografía y me dijeron que no me veían nada ¿vale? En una radiografía ellos saben perfectamente que muscular no sale nada, está claro, ni tendones ni nada. [...] Te meten la cremita y me vendaron la manita hasta el codo y me dijeron que me fuera al día siguiente a trabajar. [...] Entonces yo me fui a trabajar y estuve quince días trabajando. Hasta que ya no podía más que es que se me iba a caer la mano vamos. Y me fui otra vez a la mutua y me dijo el médico de la mutua que él no podía dar otro diagnóstico que el diagnóstico que me había dado en un principio. [...] Cuando salí me fui al hospital de la Seguridad Social que me pertenece y me dieron la baja [...] porque es que me había jodido el nervio del túnel carpiano, por estar trabajando quince días más. Y al final ¿quién se jodió? Yo, que me jodí mi mano y encima la baja es por la Seguridad Social que me quitan un porcentaje, los tres primeros días y después te pagan un sesenta por ciento de tu sueldo. O sea, que para que tú veas como son las mutuas también, cómo nos tratan (C6: Camarera de piso).

En el caso de los accidentes laborales, aunque suelen manifestar que ahí su acción suele ser más clara, también pueden existir ciertas irregularidades. Por ejemplo, el enviar directamente a un hospital de la Seguridad Social sin haber acudido a la mutua de accidentes previamente.

Una compañera mía se cayó en un salón ¿vale? Trabajando, poniendo unas cortinas se cayó, de una escalera. [...] Se hizo una brecha en la pierna y sangraba un montón. Pues estuvo más de hora y media llorando, pidiendo auxilio porque por el salón no pasaba nadie claro, suele pasar, te digo que trabajamos solas y estamos siempre solas. La chica no podía pedir ayuda porque no tenía forma de pedir ayuda, no llevábamos el teléfono móvil encima tampoco, entonces no podía, hora y media sola. Cuando por fin la encuentran, porque fueron a buscarla porque tardaba mucho en poner una cortina vamos no te vayas a creer que fue por otra cosa, se le ocurre a la gobernanta meterla en un taxi y mandarla sola al hospital. No llamó a la mutua, la mandó directamente al hospital y sola. [...] Yo esos días estaba de descanso, yo te digo que si yo llego a estar allí en el hotel ese día le parto la cara a la gobernanta porque esa niña no se tenía que haber ido sola lo primero, y menos al hospital, se debería de ir a

la mutua porque era accidente laboral. Bueno pues esta compañera no denunció, lo tiene todo guardado, los informes, las fotos y todo, pero no denunció (C19: Camarera de piso).

Estas situaciones descritas, entre otras sufridas por las camareras, hacen que se sientan desprotegidas ante un problema grave de salud. Esta sensación de desamparo se agrava ante el miedo a no poder desempeñar su trabajo y que no exista tampoco un reconocimiento de sus enfermedades que les permitiera acceder a algún tipo de prestación por incapacidad.

Muchas veces yo me siento así y digo: “entonces ¿cómo voy a hacer? ¿Tengo cuarenta y tres años y cómo voy a hacer pues?” Todas mis enfermedades son a raíz de ese trabajo que ninguna de las enfermedades que he tenido están reconocidas como enfermedades profesionales o sea que las mutuas se lavan las manos y el resto bien gracias (C16: Camarera de piso).

Y ya las manos para qué más. [...]Y lo peor es que si nos vamos a una mutua te están diciendo que es enfermedad común. “A ver señora el trabajo que yo realizo es este y me está diciendo usted a mí que es enfermedad común que tengo a mi madre ahí con ochenta años y tiene los huesos mejor que yo ¡¡”. Claro, al no ser enfermedad reconocida [...] ¿y qué es lo que pasa? Que al empresario tampoco le interesa una baja larga ¿pues qué haces? Pues la inspección de trabajo o el tribunal médico. No estás curada pero como les estás costando dinero le vamos a dar el alta. Entonces ahí ¿qué hay que hacer? Denunciar, pero la gente no denuncia. [...] ¿No denunciarnos, entonces qué hacemos? Vamos echando sobrecarga en el cuerpo, en todo, no hay ningún hueso que esté libre, ninguno. Es que hasta los dedos de los pies los tenemos deformaos por el zapato, por los kilómetros, porque nosotras hacemos kilómetros y kilómetros al día, en una jornada ¿eh? en fin, esto es para hartarte a llorar y no echar ni lágrimas (C20: Camarera de piso).

[...] ni voy a trabajar en la vida como camarera de piso porque me he quedado con una mano parálitica y con una minusvalía del treinta y tres por ciento por toda la sobrecarga laboral que tenía mi hotel diariamente. Tengo los tendones de la mano, y

de la muñeca, pegadas. Tengo una tenosinovitis estenosante²⁶ [...]. No, no me lo reconocieron ni como enfermedad profesional, que lo tengo que volver a tramitar, ni como accidente laboral porque esto me ocurrió cuando yo estaba trabajando. Esto me pasó pues una mañana que estaba trabajando y empecé a notar como punzadas en la mano [...] sometiendo una de las sábanas debajo en el colchón. [...] al sacar la mano despacito me di cuenta de que no tenía nada, pero notaba que la mano ya no era la misma, la tenía muy dolorosa, me dolía mucho lo que era la palma de la mano, el dedo pequeño se me quedó tieso. [...] Mi gobernanta vino a verme, a ver lo que había pasado, le comenté lo sucedido y directamente me dijo que firmara y que marchara. No me dio ni el volante de asistencia ni me dio nada. Y entonces me fui para el hospital más cercano, que lo tengo al lado del hotel, y bueno comenté lo que me había pasado y ellos me indicaron que tenía que ir a la mutua. [...] Entonces en la mutua me miraron y me pusieron que bueno que yo lo que tenía en mi mano que era una tontería que no me preocupara, que era como un pequeño quiste, que no le diera más vueltas. Y yo le decía que bueno vale, pero yo por si acaso me fui luego a mi médico especialista y me hicieron pruebas y tal y decidieron operarme y fue cuando el médico sospecha que tenía un tendón roto y cuando abrió la mano pues al cerrarla, es que en el propio quirófano se acercó a mí y me dijo: “[...] tienes un tendón roto” [...]. Pero la cara que tenía ese doctor no era de...de tranquilidad entonces le dije: “Doctor, pero ¿qué pasa”? y me dijo “tienes los tendones de la palma de la mano y de la muñeca todos pegados [...], no los he podido independizar” entonces dije:” ¿Qué va a pasar? ¿no se pueden poner...yo que sé tubitos”, te imaginas de todo para separar y me dijo que no, que todo lo que se había estado haciendo es estudios y tal que nada. Entonces pues tengo una mano pues por toda esta sobrecarga de trabajo (C18: Camarera de piso).

De esta incertidumbre sobre la posibilidad de seguir ejerciendo su trabajo, debido no sólo a las dolencias que sufren sino también al elevado ritmo de trabajo requerido para sacar adelante su trabajo, se deriva la demanda hacia una jubilación anticipada como ya existe regulada para otras profesiones. La falta de reconocimiento de las enfermedades profesionales pone aún más difícil alcanzar la edad de jubilación actual en activo.

²⁶ Suele producirse a personas cuyos pasatiempos o trabajos requieren de acciones de agarre repetitivas (Mayo Clinic, 2018).

[En referencia a las demandas del sindicato en relación a la salud de las trabajadoras] *Nosotros estamos pidiendo la jubilación anticipada, estamos pidiendo que se reconozcan las enfermedades profesionales con idea de que cuanto antes termine porque nadie va a llegar a esa jubilación. Una camarera de piso no puede llegar a los sesenta y siete años, ha muerto antes o tenido una invalidez o se ha tenido que ir, una, no hay otra* (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

También el problema que tienen es que llegan a una edad en la que no pueden más, están medicadas, tienen que ir con unas fajas para trabajar, tienen las manos destrozadas con artrosis, con de todo, de todo. Van medicadas y [...] cuando llegan a los cincuenta y algo con suerte ya no pueden más, vamos a la edad de jubilación ya no llegan (E6: Abogada Laboralista).

[...] ¿Cómo voy a llegar yo a los sesenta y siete años? Ni a empujones. Y como yo los demás, porque están rotas, pero no salen a la calle. [...] Y es imposible para una camarera jubilarse, jubilarse se jubila una, ¿entiendes? A su edad y con sus achaques, pero ella llega, las demás no. No llegamos. [...] Si estamos rotas [...] Ahora mismo ya te digo yo que es imposible vamos. Con la carga de trabajo que hay, el estrés que te desgasta y la gente que cada vez duramos menos (C9: Camarera de piso).

[En referencia al movimiento Kelly] *También nosotras luchamos por una jubilación anticipada porque estamos, tenemos un montón de enfermedades laborales que también pedimos que se nos reconozcan como enfermedades laborales no como enfermedades comunes. Las contracturas que tenemos, túneles carpianos, ansiedad, depresión, no nos da de estar sentadas en nuestra casa, nos da de las cargas laborales que tenemos* (C17: Camarera de piso).

8. Salud laboral y Prevención de Riesgos Laborales.

Con anterioridad, se ha hecho referencia a la elevada carga de trabajo que soporta la fuerza laboral del departamento de pisos y la tendencia a un aumento en las ratios de habitaciones. De cara a evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades derivadas del desempeño profesional

deberían tomarse medidas en lo referente a el número de habitaciones que se les pide en su jornada laboral. Entre esas medidas se encuentra la necesidad de adaptar el número de habitaciones asignadas a cada camarera teniendo en cuenta la situación de esa habitación, el tamaño, el número de camas, etcétera.

[En referencia al miedo a perder el trabajo y la carga de trabajo soportada] *Durante muchos años y se ha plasmado ahí, se ha incrementado el número de habitaciones, yo hago veinte habitaciones, hago treinta, hago veinticinco, hago diecinueve... ¿cuál es el límite que puedo o no puedo hacer? [...] Que fijaran un límite de habitaciones, cada hotel, cada puesto de trabajo, cada habitación, cada recurso son diferentes. Nosotros hemos intentado vamos a limitar para hacer solo veinticinco habitaciones y a lo mejor esas habitaciones en un hotel de lujo no llego, no hay tiempo, cuando hay mucho turismo igual hay cuatro o cinco camas en una habitación: las supletorias, varias camas, entonces no es así. Y luego tenemos también el sistema de valoraciones, con los comités, los delegados, metieron un poco de ayudita para reducir un poco la carga de trabajo* (E4a: Técnica de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

Una de las principales causas de los dolores, y del desarrollo de determinadas patologías, es la realización de movimientos repetitivos de manera constante, durante toda la jornada laboral. La limpieza de cristales, mamparas y muebles o el hecho de hacer las camas suponen unos esfuerzos que se repiten habitación tras habitación. Los brazos, las manos, las piernas, así como otras partes del cuerpo acaban resintiéndose. A ello se sumaría el peso que levantan y arrastran, así como el estrés y las prisas que acompañan a estas acciones.

Son movimientos repetitivos constantes a cada momento e imagínate que tienes que hacer treinta habitaciones y cada habitación, algunas son dos camas pequeñas y otras son una cama de matrimonio que es gigante que tienes que dar la vuelta, los colchones pesan no sé cuántos kilos, y que bueno tienes que agacharte. Ahora bueno metes la sábana de un lado, ahora del otro lado, ahora estiras, pones el nórdico que pesa también un montón, entonces son movimientos todo el tiempo, agachándote te jodes la columna. Yo mira, llevo solamente este tiempo trabando los fines de semana y termino más reventada y digo pues yo para trabajar así de camarera de pisos todos los días creo que ya no serviría porque ya no, como que ya no puedo. Vengo reventada, con un

dolor de espalda, con un dolor de las cervicales, de los brazos y de las piernas que estoy me levanto, me agacho, me levanto, las rodillas ya me duelen y digo mira, así como estoy yo creo que ya no sirvo para nada (C16: Camarera de piso).

Tú al andar tienes que hacer más esfuerzo, entonces lo que es la articulación del tobillo la esfuerzas y eso se te va contrayendo. Entonces cuando llegas a casa lo que quieres es poner el pie en alto porque se te hincha o se te duermen los pies. La rodilla ídem de lo mismo, la rodilla de hacer el esfuerzo, porque al no guardar las posturas ergonómicas que deberíamos de tener no las tenemos, entonces forzamos las articulaciones. Luego lo que son la zona cervical y no es lo mismo hacer una cama, si tienes que levantar el somier para retirar la cama del cabecero estás haciendo ahí fuerza por lo tanto te tira de la espalda. Los brazos, si tú tienes que limpiar una zona en alto, por ejemplo, un espejo, un armario, un altillo, estás haciendo ya un sobreesfuerzo de los brazos, por la postura que tienes que tener y los movimientos repetitivos que llegas a hacer que llegan a ser cientos y cientos al día. Luego el cuello, la cabeza si te agachas, la cabeza la vas dirigiendo para abajo, para arriba, para el lado, para todos lados, entonces es un cúmulo de cosas (C20: Camarera de piso).

La dureza del trabajo desempeñado por las camareras podría asimilarse al que realizan los deportistas por su elevada exigencia física y mental. Los expertos en prevención de riesgos laborales alertan de la importancia que, en trabajos, tan intensos y repetitivos, resultaría básico la realización de un calentamiento para evitar lesiones en su realización. Esto debería recogerse dentro del estudio que se realizase del puesto de trabajo y los tiempos requeridos para su desempeño.

Eso debería contemplarse dentro del estudio del puesto de trabajo que haya tiempo para un precalentamiento antes de ejecutar la tarea. Esto es igual que un deportista, un deportista antes de hacer un ejercicio calienta, una camarera de piso que al final a lo mejor va a realizar más ejercicio, más postura forzada o más repetitivo mucho más drástico que un deportista, no calienta (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

Los riesgos ergonómicos son comunes en esta profesión, lo que les supone desarrollar trastornos, mayoritariamente musculoesqueléticos. El desarrollo de tareas repetitivas a un ritmo elevado junto con el esfuerzo físico de la manipulación manual de cargas acaba por generar este tipo de dolencias. Un ejemplo de ello es el esfuerzo de empuje de los carros donde transportan los utensilios de limpieza y el material para trabajar. Estos suelen pesar más de cien kilos, y aunque tienen ruedas, no siempre funcionan de manera correcta dificultando su manejo a través de pasillos comúnmente enmoquetados. Ello requiere un esfuerzo importante por parte de la camarera para moverlo que no sólo dificulta el desempeño de su trabajo, sino que puede acarrearle determinadas dolencias.

Por un lado, todos los riesgos ergonómicos al final suponen trastorno musculoesquelético. Y eso va aparejado a la carga de trabajo que por un lado esa carga de trabajo es enorme porque hay un espacio de tiempo muy corto para realizar unas tareas muy amplias que al final supone que el realizar tareas repetitivas en un continuo, manipulación manual de cargas, fuerzas de empuje y arrastre (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

[...] los carros que hay, pues tenemos carros que pesan más de cien kilos. Sí, que no tienen por dónde agarrarse, con lo cual la camarera le dificulta el moverlos (C10: Camarera de piso).

Hay algunos hoteles que sí, que son carros más modernos y son fáciles. Pero hay otros hoteles que tienen carros de hace veinte años que pesan lo más grande. Ya pesa un carro fácil de manejar lleno de ropa, [...] cuanto más uno de estos antiguos que ya las ruedas no le van bien que tienes que tirar de ellos a la fuerza, horroroso, horroroso (C21: Camarera de piso).

[...] el carro más o menos dependiendo de las salidas que tengas, se suele cargar de dos a tres veces en la jornada de ocho horas de ropa limpia y bebida porque llevamos la bebida, la ropa y los amenities en el carro, aparte de la bolsa de basura y algún cubo que se puede poner. [...] Unos ciento cuarenta kilos aproximadamente. [...] Tienen cuatro ruedas, pero los tienes que empujar por un suelo de moqueta y aunque tengan las ruedas la verdad es que cuesta trabajo desplazarlos. Incluso hay compañeras que prefieren dejarlos en la mitad del pasillo y andar más por el pasillo

con la ropa y las cosas que ir empujando el carro más cerca de la habitación que están haciendo (C5: Camarera de piso).

Otro de los riesgos laborales es el derivado de la inadecuación del mobiliario para facilitar el trabajo de limpieza de la habitación o la realización de las camas. Las camas que cuentan con sistemas de elevación para evitar que tengan que agacharse y levantarse continuamente no están todavía muy extendidas. Por otro lado, que habitaciones relativamente pequeñas cuenten con un número de camas excesivo resta espacio para moverse, ello obliga a la camarera a tener que realizar movimientos para evitar chocarse con los muebles. Esto resulta gravoso para su salud física y puede causar golpes y hematomas. Por último, el peso excesivo de algunos enseres como las fundas nórdicas también suponen un problema ya que habitualmente trabajan solas y no cuentan con nadie que pueda ayudarlas a manejarlas.

Hay empresas que, si tienes más, por ejemplo, si tienes más de cuarenta y cinco años ya no te cogen directamente, porque claro prefieren niñas de veinticinco que están más fuertes que, aunque no tengan experiencia entonces también es verdad que la que esté muchos años trabajando en esto es que está reventada ya porque en muy pocos sitios están las camas, preparadas que se elevan. Muy pocos no, yo en todos los que he trabajado solo en uno y la mitad no funcionaban las camas (C4: Camarera de piso).

Te dan veinte habitaciones [...] y hay habitaciones súper chiquititas donde meten a cuatro personas y no puedes ni caminar por la habitación porque dos camas, un sofá y otro sofá pequeño, y cuando lo abres no queda ni un metro cuadrado en aquella habitación vacío, y me parece que son [...] doce habitaciones con camas de esas. Te quitan dos habitaciones pero que tan poco te merece la pena. Es imposible y cuando terminas imagínate, son habitaciones con muchos niños, habitaciones con niños que manchan todo, con lo cual tienes que cambiar mucha ropa. Ahora se han puesto de moda las fundas nórdicas entonces eso nos está afectando mucho a los brazos y a la espalda. [...] Claro por el peso. Porque tienes que sacar, quitarle la funda nórdica y volver a ponérsela, con lo cual pues cuando terminas el día hay veces que las manos las tienes partidas (C12: Camarera de piso).

Muchos de esos riesgos habrían podido evitarse de haber contado tanto con el asesoramiento de expertos en Prevención de Riesgos Laborales y con la opinión de las camareras en el momento de diseñar el conjunto de las habitaciones y zonas comunes. Esto resultaría de vital importancia especialmente cuando el hotel se decide a cambiar el mobiliario o los artículos que componen la habitación, y cuando hacen reformas en el mismo. Muchos de los cambios que se han llevado a cabo en las instalaciones de los establecimientos de hospedaje y alojamiento, como ampliación de la zona acristalada, la incorporación de edredones nórdicos o el incremento en los artículos como cafeteras, etcétera, se han realizado pensando en resultar más atractivos para la clientela. El problema radica en que la mayoría de las veces esto no llega a consultarse con las propias camareras, las cuales podrían realizar sugerencias para que estas modificaciones se hicieran teniendo en cuenta el desempeño de su trabajo y su salud.

Por ahora estas reformas no hay muchos hoteles, aquí en Mallorca, en las Islas Baleares ¿qué pasa? Que ahora está de moda, queda muy bonito, cristales en todo. Entonces eso incrementa ¿quién limpia los cristales? Entonces también nos tendríamos que dar cuenta, cuando se va a hacer una reforma, cuando se va a hacer algo, tener en cuenta la opinión de los delegados de prevención, [...] pero eso a veces no ha sido así. [...] Porque al final son ellas las que lo van a utilizar en el día a día y lo conocen y si lo vas a hacer en principio se podría pedir opinión para decir “mira esto va bien, esto va mal” etcétera. Esto serían muchas cosas porque antes, hace cuarenta años, todo era moqueta. Y también estar mirando las ruedas, antes tenías que arrastrar y eso pesa un montón y los canapés, [...] claro eso requiere inversión, lo haremos poquito a poco, poquito a poco y al final va pasando año tras año (E4a: Técnica de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

[...] A veces te ponen un mobiliario que a lo mejor al cliente le resulta muy atractivo, o más que al cliente al señor de la cadena que lo está viendo y está diciendo “Ay, qué mono queda esto” pero no piensan que la camarera tiene que pasar por encima de ahí para poder hacer la cama o se clava el pico de la mesa que no deja espacio para poder hacer la cama o te ponen sofás muy pesado o mesas que te entorpecen el trabajo (C5: Camarera de piso).

[En referencia al momento de la reforma de hoteles] Luego los empresarios claro viendo que había que reformar, porque ya había hoteles que necesitaban reformas,

pues a la hora de reformar no se nos tenía en cuenta tampoco, no se elegía el mobiliario, han puesto muchas cosas para las habitaciones porque hay más competencia para hacer las habitaciones más atractivas a los turistas y no se tenía en cuenta que todos esos materiales nuevos que reponían nosotras los teníamos que limpiar. [...] Por ejemplo, ahora han incorporado edredones, edredones con sus fundas nórdicas en sitios de costa donde hace un calor...pero bueno, hay que poner edredones, porque queda muy bien ¿no?, queda más bonita la habitación, es lo que se lleva. Y no se ha tenido en cuenta para nada, o sea se nos ha anulado completamente (C11: Camarera de piso).

El miedo o la incertidumbre que tienen gran parte del personal de los departamentos de pisos, especialmente aquellas personas con un contrato temporal, puede hacerles tener una presión más elevada por cumplir determinados objetivos referentes a la ratio de habitaciones realizadas. El ritmo al que se ven obligadas a trabajar, para no ser despedidas o que las vuelvan a contratar en un futuro, les hará que se incremente la probabilidad de sufrir determinadas enfermedades o dolencias.

¿Si puede influir? Por supuesto, a ver no de una manera directa pero sí indirecta. Nos encontramos que al final han adoptado muchas posturas forzadas de hacer movimientos, lo que te comentábamos, empuje y arrastre, manipulación manual de cargas, etcétera.[...] Claro y aunque no sea directo sí indirecto porque la personal que al final tiene una presión para ejercer esa acción y sabe que si no lo hace puede perder su puesto de trabajo pues normalmente, [...], en aquellos contratos más precarios pues más realizan esas tareas o esos esfuerzos a esos ritmos de una manera más probable que otros y al final lo que hará posible es que tengan trastornos musculoesqueléticos, mucho más a lo mejor que aquellas personas que tienen una estabilidad laboral (E4b: Técnico de la Oficina Técnica de PRL de UGT Baleares).

La formación en prevención de riesgos laborales, para el ejercicio de las labores como camarera de piso, no siempre es impartida por parte de los hoteles o empresas. Así, algunas camareras han hecho cursos por su cuenta y, en otros casos, simplemente les hacen firmar como que han recibido esa formación, pero realmente no ha sido así. En otras ocasiones, sí que han tenido

acceso a estos cursos en su centro de trabajo, pero no ha sido realizado de la forma adecuada, por extensión o contenido, lo que dificulta poner en práctica la prevención necesaria.

No, nos hacían firmar los papeles de riesgo laborales, de cursos de prevenciones, te hacen firmar los papeles, pero no te los hacen. [...] Te hacen firmar los papeles como si los hubieras hecho, pero no los haces. [...] No, a mí no me la han dado nunca. Yo siempre he firmado los papeles como si lo hubiera hecho y nunca me lo han dado (C21: Camarera de piso).

Yo lo que sí que es verdad es que como yo llevaba a mi equipo sí que intentaba que ellas llevaran sus mascarillas, intentaba que no juntaran los productos, intentaba que se agacharan. Porque yo en verdad prevención de riesgos he dado un curso yo por mi cuenta, fuera de la empresa. Entonces con mis conocimientos siempre a mis niñas, en la medida de lo posible, hay algunas que son peleonas y no se acostumbran, controlaba las posturas, los guantes, las cosas que son peligrosas, que no me dejaran el agua por ejemplo junto a la aspiradora, en fin, lo intentaba llevar porque la empresa no te aporta nada de eso (C1: Camarera de piso).

[En respuesta a si han recibido formación en prevención de riesgos laborales] *Sí que nos lo han dado, pero seis minutos de curso. [...] Que fue cómo teníamos que llenar el cubo, cómo teníamos que hacer la cama y doblar las rodillas y que si utilizamos productos que los productos son corrosivos que el antical y tal que hagamos el favor de llevar guantes. Cuando vas a pedir los guantes no hay tu talla, vendrá mañana y así todo. O sea, van haciendo los cursos, van haciendo las cosas por la ley, pero luego no lo cumplen, las cosas como son (C22: Camarera de piso).*

Otra problemática de esta formación, cuando sí que se lleva a cabo, es la imposibilidad de llevar a cabo las recomendaciones realizadas por las y los técnicos de prevención de riesgos. En el ejercicio de sus tareas no ven factible seguir esas indicaciones porque ello supondría un incremento importante del tiempo necesario para desarrollar su trabajo. Comentan que al intentarlo se dan cuenta que el ya escaso tiempo del que disponen para la realización de las ratios asignados se acorta aún más, y finalmente optan por abandonarlo. La amenaza del

despido por baja productividad es otro de los condicionantes que tienen para la no aplicación de estas medidas preventivas.

Sí lo suelen hacer en las empresas, pero una cosa muy bonita es la teoría y otra muy bonita es la práctica. Porque con la sobrecarga de trabajo que uno lleva es imposible coger y cumplir las prevenciones que te dan. Por ejemplo, cómo coger la aspiradora, si tú aspiras como tienes que hacerlo, de la forma correcta, tendrías que aspirar debajo de la cama, no tendrías que coger y mover los muebles que pesan a lo mejor un sofá que te está pesando ochenta kilos, o sea, que tienes que coger y moverlo ¿qué haces? Lo empiezas a empujar, lo presionas, lo empujas con las rodillas, con las piernas, con lo que menos te duela, con lo que puedas no sino con lo que menos te duela, coges y lo haces a ti te dicen que son los riesgos laborales de limpiar el cristal que la mitad lo limpies con la mano derecha y la otra mitad con la mano izquierda. Pues mientras te cambias el paño de un sitio para otro ya has perdido segundos. [...] Y no, lo que tratas es de coger y aprovechar al máximo el tiempo y aquí todo el problema radica en el exceso de trabajo que sufrimos. Todo el problema radica ahí porque si uno llevara el trabajo como toca, las habitaciones que tocan, iríamos un poco más desahogadas, podríamos hacer las cosas en mejores condiciones, no iríamos a destajo ni iríamos corriendo con la lengua fuera (C3: Camarera de piso).

Sí, sí nos dan la formación teórica. Lo que decimos siempre al chico que viene a dárnosla que sí que está muy bien, que está muy bien la teoría pero que en la práctica es imposible. [...] No, porque no tenemos tiempo suficiente. Te dicen que en una cama te tienes que agachar en las cuatro esquinas cuando no tienes tiempo, tienes que agacharte arriba, abajo y a correr. Sabes que la teoría es una cosa y ya llevarlo a la práctica con el ritmo de trabajo que llevamos nosotras es imposible. Mira que lo hemos intentado, pero qué va (C12: Camarera de piso).

Tú vas a un hotel, tú vas a una formación, que hay pocas, pero sabemos que hay cursos de formación que se han hecho cursos de formación en riesgos laborales, y haces las habitaciones, sigues todas las normas que ellos te dicen, haces diez habitaciones, el tiempo no te da para más ¿qué pasa? Si tú vas a un hotel y no te haces el ratio de habitaciones que pone la empresa a ti te despiden por bajo rendimiento. Y esto es legal. Con lo cual eso no se puede llevar a la práctica (C11: Camarera de piso).

9. Acoso laboral.

Tanto este punto, como el siguiente referido al acoso sexual, se relacionan con el desarrollo de conductas violentas en el trabajo. Ambos, el acoso sexual y el laboral, estarían vinculados a aquellos riesgos de carácter psicosocial que pueden darse dentro del ámbito donde la fuerza laboral desarrolla su trabajo. Se encuentran también íntimamente relacionados con los aspectos organizacionales, desarrollados en el capítulo trece de la presente tesis doctoral y en el que se describía los comportamientos autoritarios por parte de superiores jerárquicos de la empresa, y en el presente capítulo se aborda el aspecto de violencia en el trabajo desde el ámbito de los derechos laborales de los trabajadores y las trabajadoras haciendo hincapié en el acoso, ya sea este laboral o sexual. Debido a la gran relevancia que ambos aspectos tienen en el caso concreto de esta investigación se ha optado por dedicarles apartados independientes.

En este caso concreto, en el que describimos las situaciones de camareras que han sufrido acoso laboral, se comienza con el caso de una camarera la cual fue víctima de dicha conducta durante años por parte de su gobernanta. Este comportamiento se materializaba a través de insultos y vejaciones reiteradas, cuyo objetivo final era aislarla y que fruto del deterioro experimentado causase baja voluntaria en la empresa.

Esta persona me sacó de ser camarera de piso y me puso de limpiadora porque esa era la táctica que utilizaba la cadena hotelera para que te aburrieras y te fueras. Pero yo no me aburrí, seguí adelante y estuve tres años de limpiadora. Yo reclamé el por qué me cambiaba y su contestación fue: “yo aquí hago lo que me da la real gana”. Seguí de camarera, de limpiadora perdón, de limpiadora y un día faltaron tres chicas el mismo día. Me subieron a camarera de piso, me costó porque llevaba tres años, pero lo saqué. Pero de repente me doy cuenta de que llegaba a la habitación, revolvía absolutamente todo, te sacaba las colchas, te sacaba las sábanas, la almohada, te sacaba los colchones de los canapés, te los tiraba, de repente el teléfono sentías un golpe, te asomabas y veías que el teléfono lo había soltado por encima de las dos camas y había aterrizado en la esquina donde estaba el armario, pequeñas cosas. Me di cuenta también que, por la mañana, le daba los controles a las camareras de piso y a mí me lo tiraba en la mesa. Una cosa que siempre tuve claro, y tengo claro, en la vida es que yo ni insulto ni humillo. Para yo insultar a una persona tiene que ser que me esté pisando y me esté dando cuenta y ser consciente de lo que está ocurriendo. En una ocasión me vino la regla y llamé por teléfono y le dije mira me ha pasado esto y su

contestación por teléfono fue: “Y qué pasa que tú no te das cuenta? ¿No te acuerdas? Y mi contestación fue un imprevisto, esto no era de prever porque si lo se me traigo lo que me hace falta. Porque me tuvieron sin ropa interior y con una toalla envuelta en un office durante una hora y media, cuando volvía a llamar su contestación fue: “Ahh como siempre nos hemos olvidado” (C24: Camarera de piso).

Esta situación descrita venía acompañada de graves insultos los cuales realizaba delante de sus compañeras de trabajo. Estos insultos y vejaciones continuados le llevaron incluso a tener que ponerse de baja laboral en varias ocasiones y eran realizados con la finalidad de hacer mella en la trabajadora y que finalmente se decidiera a renunciar de su puesto de trabajo.

Recuerdo que una vez estaba subida en una escalera [...] y ella me dijo, llegó y yo ya cuando vi que se dirigía hacia mí las canillas me temblaban, o sea la respiración empezaba a cortárseme y el corazón se me aceleraba porque yo sabía que cuando ella se acercaba era para gritar o para insultar. Porque esa es su táctica insultar y dejarte delante de los demás. Y en ese momento me dijo ella: “[...] en este hotel sobra una de las dos y no soy yo”, yo no le contesté, seguí haciendo mi trabajo, no me di la vuelta. Como no le hice caso, ella se agarró de la escalera donde yo estaba y me dijo: “¿me has escuchado?”, no le volvía a contestar y ya a la tercera vez me dijo: “¿me estás escuchando hija de la gran puta? Me cago en tus putos muertos” y ahí la cagó. Me bajé de la escalera, me puse en frente de ella, había más gente estaba la gente de cocina, estaba otra limpiadora, estaba una empresa que tiene a personas con discapacidad, que nos ayudaban o nosotros les ayudábamos a ellos como lo queráis poner, y le dije hasta aquí hemos llegado (C24: Camarera de piso).

Esto es un tema de principalmente de que sufrió la trabajadora, que [...] llevaba sufriendo desde al menos tres o cuatro años un acoso laboral por parte de la gobernanta. Entonces ese acoso consistía en que, pues desde insultos, vejaciones y todo tipo de comportamientos ilícitos hacia ella pues que le llevaron a coger [...] bajas médicas que al final estuvo, entre todos los períodos, casi un año y medio haciendo cálculos más o menos. Se daban los dos requisitos correspondientes al acoso laboral, hecho que son esos insultos continuados en el tiempo cuyo objetivo final es aislarla del resto de los compañeros, compañeros y compañeras, y que por voluntad propia pues

cause baja en la empresa. Claro el objetivo de cualquier tema de acoso es que ella misma, ante el deterioro físico y moral que tenía, [...] Sí, que se vaya voluntariamente de la empresa. (E5: Abogado Laboralista).

Tras esta conducta por parte de su gobernanta se decide a hablar directamente con el director del hotel y transmitirle su situación. Desde la organización no se toma ningún tipo de medida para evitar esta conducta y la trabajadora se ve obligada a coger una baja laboral.

[...] Ella pensó que yo iba a seguir detrás de ella y yo me metí en recepción y pedí hablar con el director y me dijeron que estaba en una reunión privada. [...] Toqué y en ese momento estaba delante de mí [...] el director de la cadena hotelera en este momento y el [...] director del hotel. Y dije “hasta aquí hemos llegado, no lo aguanto y no lo soporto más” [...] No hicieron absolutamente nada. Ese mismo día me volví y me cogí la baja. Al día siguiente ella hizo una reunión y les dijo a las camareras de piso: “Bueno, a ver cuánto dura” (C24: Camarera de piso).

El comportamiento de la gobernanta acaba por dañar la salud física y mental de la trabajadora, que como se ha mencionada se encuentra de baja, y sufre variadas dolencias y patologías. A estas alturas, esta camarera se bloqueaba, empezaba a olvidarse de las cosas y tenía que apuntarlas incluidas las citas del médico. La situación se agravó y llegó a tener desvanecimientos y a tener que tomar una cantidad importante de fármacos.

Como tuve que coger la baja, tuve llevar, porque en ese entonces no era consciente de que podía mandar las bajas y los partes por fax, me fui y me presenté, y cuando llegué abajo ella le había dicho a las camareras de piso, yo antes de llegar iba en la guagua saber solo saber que tenía que encontrármela de frente y entregarle la baja, cuando me quise dar cuenta en vez de estar en la guagua iba camino al hospital en una ambulancia por un síncope. O sea, lo que yo recuerdo, yo recuerdo que me desperté entrando en un hospital en una camilla. [...] Lo que pasó en ese transcurso de tiempo no lo recuerdo (C24: Camarera de piso).

[...] se llegó a una situación tan límite pues que la trabajadora llegó pues hasta tener que ir en pañales al trabajo por el miedo tenía a la gobernanta o ir en un autobús al trabajo y de repente despertarse en Urgencias, que no sabía lo que le había pasado, pues llegó a tomar dieciséis pastillas (E5: Abogado Laboralista).

La trabajadora se pone en contacto con el abogado para iniciar el proceso de denuncia a la Inspección de Trabajo y notificar a la empresa para iniciar el protocolo correspondiente. Inspección de Trabajo visita el centro de trabajo y se entrevista con testigos que presenciaron los hechos. Se presenta finalmente una demanda y se celebra juicio.

Bueno pues el abogado su primer paso fue mandar un burofax a la empresa y poner en conocimiento a la empresa de lo que estaba pasando. Cuando ya me encontré mejor, más fuerte, y me vi respaldada por las pocas porque me quedaban tres compañeras de trabajo, tres, que las puedo contar con los dedos de una mano, tres compañeras de trabajo, ellas me ayudaron, me ayudó el abogado, siempre tuve el apoyo de las Kellys (C24: Camarera de piso).

La demanda se basa en el artículo 50 del Estatuto de los Trabajadores, que dice que puede extinguir la relación laboral la trabajadora por voluntad propia cuando se haya producido incumplimiento grave del empresario, que es este caso, entonces pedir la indemnización correspondiente al despido improcedente. Pero, además, se pide una indemnización adicional por vulneración de derechos fundamentales. En este caso la integridad física y moral que es también del artículo de la Constitución. Finalmente se celebró el juicio en el que el fiscal que es parte obligada en estos procesos no acusó, determinó que no era constitutivo de acoso, y declaró también la Inspectora de Trabajo correspondiente sobre los hechos constitutivos de ese comportamiento. Finalmente, una sentencia favorable en la que condenó a la empresa a la indemnización correspondiente al artículo 50 del Estatuto, como si fuera despido improcedente, y a una indemnización adicional en la que respondía la empresa por haber consentido ese comportamiento de acoso y, solidariamente con la acosadora, y otra indemnización la empresa (E5: Abogado Laboralista).

El que se reconozcan ambos aspectos, extinción de la relación laboral y la vulneración de los derechos fundamentales, no es tarea sencilla dado lo complicado que resulta de demostrar. En este caso concreto se determinó que las bajas médicas, aunque habían sido consideradas contingencias comunes, se derivaban del comportamiento ilícito que la gobernanta tenía hacia su persona.

No, no suele ser común y es difícil demostrarlo. En este caso había bajas médicas, pero eran bajas por contingencias comunes, pero siempre por temas de ansiedad y depresión vinculadas al factor laboral. Y pues es juez, determinó, con buen criterio, que las bajas eran consecuencia del tratamiento y comportamiento ilícito por parte de la gobernanta, que era una persecución continua, continuada en el tiempo [...] (E5: Abogado Laboralista).

Otro caso es el sufrido por esta otra camarera de piso, la cual ejercía de segunda coordinadora, por parte de la coordinadora principal. La situación existente se traducía en que la coordinadora solía tener a alguien sobre el que ejercía presión, situación que podía extenderse hasta que la víctima de sus conductas se venía abajo. Ella, como segunda encargada, se negó a ejecutar las órdenes recibidas de emplear esos métodos en el departamento. A partir de ahí el comportamiento hacia ella cambió y comenzó la conducta violenta de acoso laboral.

“Ya no limpias bien, ya no limpias bien, tú ya no eres válida” “las niñas te quieren echar como encargada”. Gritos por todo, gritos, yo llegué a temer el descanso. Al acostarme y pensar que tenía que ir al día siguiente yo ya lo que es por la tarde yo ya me venía abajo, llorar, llorar, llorar. Me iba al trabajo y me daba miedo de entrar porque no sabía lo que me iba a encontrar o sea con mi ropa de calle, en plena recepción gritos, culpándome de todo lo que había pasado en mis dos días de descanso, todo lo que hubiera pasado en mis dos días de descanso en el hotel, la culpa era mía. [...] yo ya no podía nada, las vacaciones las peores para mí, los descansos sin previo aviso, ya era un no poder, yo era ya una persona totalmente distinta en el trabajo. Aislamiento, se dio la orden de que no me podían ni saludar, yo llegaba a mi trabajo les decía buenos días a mis compañeras y mis compañeras no me contestaban ninguna y a mí no me hablaba nadie, absolutamente nadie, yo me encontraba sola. [...] ya

llegué a tocar fondo, no podía más [...] mi médico empezó a medicarme (C13: Camarera de piso).

Debido a la situación que estaba viviendo decide solicitar al departamento de Recursos Humanos un traslado a otro establecimiento, pero le comunican que no hay ninguna vacante que se correspondiera con la categoría que ocupaba. Esta segunda supervisora les indica que no le importa y que ella lo que necesita es salir de ese centro de trabajo por la situación de acoso que soporta. Finalmente, no realizan ningún cambio. La realidad empeora, ya que empieza a culparla de situaciones problemáticas con clientes cuando ni siquiera se encuentra trabajando. Al reincorporarse al trabajo, tras un período vacacional, se encuentra que le revisan habitaciones y que le dicen que no hace bien su trabajo. Ella por su parte empieza a ver conductas y hechos extraños como que aparece suciedad que ella no ha dejado allí tras limpiar. Eso le lleva a grabar vídeos de todo el trabajo que hace para poder probar que no es cierto lo que dice.

Yo en ese momento a mí me revisaban todas las habitaciones, clientes, salidas, todo, todo. Es más, yo ya tan desesperada y tan venida abajo, tan venida abajo que yo hago vídeos de mis propias habitaciones enteras y me encuentro pelusas enormes que en el vídeo no aparecían. [...] Charcos de agua que no aparecían en el vídeo, roturas de fundas nórdicas que no estaban, pero rajadas...entraban a revisarme y me ponían la trampa. Así he trabajado yo, así he trabajado yo, indefensa totalmente porque ni la empresa te hace caso, ni la gobernanta, nada, nada, nada, nada, así. Hasta que yo ya dije, porque la psicóloga fue la que me lo dijo que en la próxima que me amenazara que dijese que los juzgados por dentro no los conocía que si había que ir que iba. Y ahí la empresa fue cuando echó un pasito hacia atrás, hasta ahí (C13: Camarera de piso).

Lo cierto es que resulta complicado probar judicialmente el haber sufrido situaciones de acoso laboral. Una prueba de ello es el caso de una tercera camarera de piso cuyo caso fue archivado por falta de prueba. Por último, mencionar que tanto en el primer caso descrito, el referente a la camarera que ganó el juicio por acoso laboral, como en este en el que se archivó finalmente, los abogados de los acusados por acoso laboral hicieron mención a las situaciones familiares o personales de las camareras víctimas de tales actos.

[...] Iban cinco testigos de cada parte y el juez solo admitió tres y tres, lo más gracioso de todo por decir que es una tontería es que a nivel laboral no me tenían por dónde coger, no tenían por dónde cogirme, no había hecho nada para que la empresa dijera “esta mujer ha hecho uh y por eso uh, y tomamos represalias”. No simplemente dijeron que en el año 2011 mi hija se escapaba de clase porque no quería asistir a clase. Y claro yo a raíz de eso cogí una depresión, y yo le dije al juez “sí, yo me venía a trabajar y luego yo me enteraba cuando me venían los avisos de que mi hija no asistía a clase” Pero ya está hoy en día tiene casi veintidós años, tiene una hija y trabaja. Es verdad que tuve a mi hija hace años con problemas en el colegio. [...] De todas maneras el juez le dijo al abogado de la otra parte “no vaya por ahí” (C24: Camarera de piso).

Sí, pero todo se archivó por falta de pruebas. Entonces no llegó a nada, lo único que decían por parte de la empresa que no era acoso que era una perreta mía porque yo quería ascender. [...] Es complicado demostrar acoso, porque te dicen que tienes problemas familiares, que eres madre de familia de cuatro hijos y lo derivan para cualquier otra situación menos la que es. Y encima una siempre queda mal. Mira, lo aludieron a que era una perreta mía porque quería aspirar a subgobernanta y no podía. Decían que yo tenía problemas [...] que lo mío era por no saber acatar órdenes. De todo menos lo que me pasaba, y lo que más me indignó de la empresa, yo también soy trabajadora de la empresa al igual que esa persona con la que yo presuntamente me sentía acosada. Y la empresa en ningún momento me llamó para preguntarme “¿Cómo estás?” ¿Qué te pasa?” Simplemente desde un principio dejó muy claro abiertamente que apoyaba a esa persona y que lo mío era simplemente pataleta. Sola, porque incluso las compañeras que han presenciado se compran por un libre, empiezan a hacerle favores y nadie quiere meterse en problemas. Es difícil demostrar un acoso (C26: Camarera de piso).

10. Acoso sexual y agresión sexual.

Como se ha descrito anteriormente el departamento de pisos se haya, en la mayor parte de los casos, muy feminizado. Además, la conceptualización del trabajo que desarrollan como algo

similar al desarrollado en los hogares, y compartiendo con éste el poco reconocimiento y la invisibilidad, también ejercen su influencia en el tema del acoso y la agresión sexual. Estos aspectos pueden favorecer ciertas conductas por parte de superiores jerárquicos y compañeros. Esto se debe, en gran parte, a la desigual relación de poder existente en las organizaciones donde las mujeres, en este caso las camareras de piso ocupan posiciones más vulnerables o en algunos casos incluso se le ha indicado que deben soportar ciertos comportamientos en silencio. Esto se encuentra en gran parte vinculado a los roles tradicionales de género en la sociedad y que afectan, por tanto, a las relaciones del ámbito laboral (David, 2003-2004).

De los clientes, de varios de, de varios. De los superiores [...] no te puedo decir tampoco claramente acoso sexual, de compañeros de trabajo sí (C24: Camarera de piso).

[...] incluso de algún compañero. O sea, yo ya te digo, yo tengo una edad que ya soy invisible [...] pero hay compañeras más jóvenes que y tal, sí, sí, lo he visto o sea que ves como los demás se les quedan mirando [...], como les dicen algunas cosas que bueno, sí, sí lo he visto (C8: Camarera de piso).

Del relato de una parte importante de las camareras de piso entrevistadas se puede extraer que están acostumbradas a encontrarse, al entrar en la habitación, en determinadas situaciones comprometidas debido al comportamiento de ciertos clientes. Estando encuadrados estos comportamientos dentro de lo descrito, con anterioridad, para la violencia de tipo II por la cual la víctima soporta estas conductas mientras presta un servicio al cliente. Muchas de ellas le restan importancia por la cotidianidad con la que esto ocurre. Estaríamos hablando de insinuaciones, atosigamientos, acorralamiento de la camarera, mostrarse desnudos ante ellas o directamente ofrecerles dinero por mantener relaciones sexuales con ellos.

[...] Pero yo creo que ya estamos tan acostumbradas a vernos en esas situaciones que no te molesta. Porque muchas veces llamas a la habitación y esperas unos segundos, vuelves a llamar, y si no te contestan entras y te los encuentras totalmente desnudos, tanto hombres como a mujeres. No le dan la más mínima importancia, tú haces lo mismo y cierras la puerta les pides perdón y sales y ya está, continuas con tu trabajo. Pero ya digo que ante eso estamos ya más acostumbradas, lo que no estamos

acostumbradas es a que te hagan insinuaciones, a que te digan... y sí lo hacen, sobre todo ya te digo, a la gente más joven (C8: Camarera de piso).

Bueno alguna tontería, de una vez que un cliente me cerró la puerta y se puso él pegado a la puerta y me impedía salir y yo le dije que hiciera el favor de abrir la puerta y me dijo: “¿Está usted nerviosa?” esto ya fue hace muchos años, “¿y por qué tendría que estarlo? Haga usted el favor de abrirme la puerta”. Y me volvió a decir si estaba nerviosa y digo yo: “le estoy diciendo que me abra usted la puerta tengo una hora de salida y estoy tardando” Y cuando salí dijo: “vaya fiera”. Pero al día siguiente me vio por el pasillo y yo con la cara de seria mirando para él y, pero no, que yo sepa, ni de empleados ni de... alguna tontería de esas que no tienen mayor importancia porque no llegan a nada más que una anécdota (C14: Camarera de piso).

[...] una vez un cliente me ofreció, me ofreció cincuenta euros si me acostaba con él ¿sabes? Esas son cosas a las que te acostumbras a lidiar porque yo no sé si en otros sitios se hace o no sé en qué están pensando en ese momento. Y muchas camareras nos hemos visto en esa tesitura que tú dices “mira no”, no sé por qué, no lo sé. Mira tengo una compañera, a mí me ofrecieron cincuenta euros, pero a una compañera esta semana le ofrecieron cinco euros. [...] Son anécdotas. No, pero en cierto sentido estamos acostumbradas. En este sentido llevas tantos años que te acostumbras, le dices que no y sigues trabajando como que no, como si tal cosa. Y después lo tomamos así, a bromas, son anécdotas que te pasan, vamos que siempre hay algún loco suelto (C12: Camarera de piso).

En otros casos la situación se inicia, directamente, de manera violenta y agrediendo a la camarera. La situación de soledad en la realización del trabajo, donde puedes ser la única que esté en ese piso en ese momento, que los pasillos no estén lo suficientemente iluminados, o que no dispongan de un dispositivo para poder avisar en caso de emergencia pueden suponer factores negativos para hacer frente a una agresión de este tipo. Además de soportar este tipo de comportamientos, un problema añadido al que deben hacer frente es la dificultad para poder probar este tipo de casos. En ocasiones la vergüenza o el miedo a perder el trabajo les hace no llegar a presentar una denuncia por los hechos.

[...] yo el caso más grave yo no lo llegué a ver porque estaba más abajo, en unas plantas más abajo, fue en un hotel donde a una chica un cliente la agarró por detrás e intentó besarla, e intentó, bueno le toqueteaba por todos los lados y ella consiguió zafarse mordiéndole y empezó a chillar y ya corrieron el resto de compañeros, los que más cerca estaban claro. O sea, fue un intento, o sea fue una agresión sexual en toda regla, en toda regla sí, sí. Por eso te digo, sí, sí. Incluso cuando estás de guardia darte miedo estar a las diez u once de la noche por el hotel, hoteles que son la mayoría muy grandes aquí en Benidorm, tú vas por los pasillos y sí que llevas un walkie, pero mientras lo coges del bolsillo, lo aprietas y tal, o en otros casos es un teléfono, que tienes que buscar el teléfono, el número de teléfono para poder pedir socorro. Es duro. (C8: Camarera de piso).

Pues eso está a la orden del día lo del acoso sexual, lo que pasa es que muchas veces, sí que he tenido un caso muy reciente que no se ha podido, que no ha salido sentencia favorable ¿por qué? Porque normalmente los acosadores, en ese sentido los acosadores sexuales, pues buscan un momento de intimidad o un sitio en el que no se les pueda ver, que no haya cámaras, que no haya testigos. Entonces siempre contamos solo con la declaración de la víctima. Entonces no contamos con declaraciones periféricas de testigos o de clientes que lo pudieran ver. Entonces muchas veces es difícil probar ese acoso, pero tanto en el orden laboral como en el orden penal. Solo la declaración de la víctima, que realmente también tiene miedo, y que sí que ha vivido esas situaciones, pero no tiene unos testigos que lo corroboren pues a veces es difícil probar esos hechos, probarlos. Pero sí que se da. Yo creo que hay mucho más de lo que sale a la luz, o sea creo que hay un porcentaje muy pequeño que denuncia esos acosos. Que siempre son pues insinuaciones sexuales o frases fuera de contexto sobre como viste una persona, cómo no, y sí lo que son todos esos comportamientos sexuales irregulares [...] Está bastante difícil lo de cualquier tipo de acoso, pero más el acoso sexual, porque siempre hay una vergüenza por parte de la acosada a manifestar lo que le está ocurriendo. (E5: Abogado Laboralista).

Ante una situación de este tipo, de acoso o agresión sexual, pueden encontrarse con diversas problemáticas cuando lo transmiten a sus superiores jerárquicos. Puede suceder que se burlen de la camarera y lo que ha tenido que pasar o que no le den importancia o lo ignoren queriendo

volver a asignar ese cliente para la jornada siguiente. También puede ocurrir que aludan a su edad o a su experiencia para justificar que se les presupone el saber reaccionar ante una situación de este tipo. El poco valor otorgado a la profesión y su identificación con una posición de servidumbre puede suponer un estímulo para este tipo de conductas.

Sí mira, en una ocasión [...] me acuerdo de una habitación, entré yo a limpiar la habitación y el cliente claro, yo tenía un vestido y me quedaba la parte de arriba un poco flojo. Yo me ponía a hacer el cambio de sábanas al cliente, era un solo cliente, y me acuerdo que el hombre me cogió por detrás y me tiró a la cama. Yo no sé cómo me zafé, lo único que hice fue salir corriendo a dirigirme a mi superior. Y la respuesta de mi superior fue que “ya somos grandecitas, mayores de edad, y sabemos cómo manejar la situación”. Sí, es verdad que al día siguiente no me pusieron, bueno me iban a poner a mí en esa planta me mandaban a un valet para que entrara conmigo y saliera, pero yo me negué y pusieron a otra compañera acompañada de un valet. Pero allí vamos, primero es el cliente (C26: Camarera de piso).

Un día fui a hacer una habitación vi al cliente en la puerta como si estuviera esperando, di los buenos días y no me contestó. Entré y de pronto cierra la puerta, me coge por los brazos y me tira contra la pared con tan mala suerte que calló el espejo de pared muy grande al suelo, el susto fue tremendo. En ese momento puse mi rodilla en su pecho, le di una patada, lo tiré contra la cama mientras él intentaba levantarse corrí a la puerta, abrí y salí corriendo. Mientras corría me di cuenta que me oriné encima. Llegué donde estaba la gobernanta y las dos subgobernantas y entré, que no podía hablar y llorando conté lo que pasó, ¿sabes lo que me contestaron? “[...] haber aprovechado” (C24: Camarera de piso).

Pues yo se lo comenté una vez a la gobernanta de un cliente y le dije que yo a esa habitación no entraba sola [...] y me dijo que yo que la habitación la tenía que hacer sí o sí. Y yo le dije que yo a esa habitación no iba a entrar [...] porque el hombre es que te hacía preguntas obscenas. [...] por el hecho de que tú eres... no te tratan como camarera de piso que eres te tratan como antiguamente trataban a los que vivían con Franco, en la época de Franco, como si fueras su sirvienta. Y como eres una sirvienta en eso entra todo. Yo la habitación no la hice, [...] no hice caso, me jugué el puesto de trabajo, pero yo ahí esa habitación no la hice (C23: Camarera de piso).

Aunque una parte de las camareras afirman que en los establecimientos donde prestan servicio existen unos protocolos de actuación para este tipo de casos, lo cierto es que la mayoría de ellas expresa que no existen medidas suficientes que las protejan ante uno de estos casos de acoso o agresión sexual. En algunos casos se ayudan entre ellas, acompañando a la camarera que ha podido sufrir este tipo de agresión por parte de un cliente con anterioridad. Echan de menos una formación que les ayudara a reaccionar y no quedarse paralizadas ante un caso de este tipo.

Que yo sepa no hay ningún protocolo de eso lo que sí que es verdad que nosotras mismas cuando hay a lo mejor un cliente que tú ves, porque a veces se dan casos claro de hombres que intentan, que intentan sobrepasarse con nosotras especialmente con alguna jovencita, cuando hay alguna jovencita. [...] Pero entre nosotras también nos ayudamos. Y en ese momento cuando la chica va a hacer esa habitación en concreto alguna de nosotras entra con ella, la hacemos, cerramos y ya está. [...] No, no, aquí los protocolos brillan todos por su ausencia, aquí nosotras nos apoyamos nosotras solas, nos ayudamos entre nosotras, los protocolos no, no (C11: Camarera de piso).

[...] a nosotros no nos preparan para coger y si nos encontramos en esta situación qué tenemos que hacer. O si van a entrar a una habitación y se encuentran con un cliente que esté en estado etílico e intenta tocarte o sobrepasarse contigo, no nos preparan a nosotros. Hay momentos en los que tú tienes que tu instinto te dice cómo tienes que reaccionar (C3: Camarera de piso).

Yo creo que no porque no se nos da información sobre ese tipo de conductas, yo creo que vamos...a mí me pasaría, como a la mayoría de las mujeres, que en una situación de esas quedas paralizada. Sobre todo, si te agreden físicamente me refiero que, que no reaccionas, porque por ejemplo en otras situaciones sí reaccionas, el clásico que está con la toalla y tira la toalla y se te queda en pelotas delante (C8: Camarera de piso).

En algunos hoteles, tras haber ocurrido algún tipo de conducta violenta de índole sexual, se implementan protocolos para prevenir o evitar este tipo de situaciones.

[Desde su caso y otros de distintos departamentos] *A raíz de esa hay otras cosas de, otros casos han pasado en restaurante, tengo entendido que sí se hizo un protocolo de acoso de terceros. En este caso sería de clientes, de clientes a trabajadores. Entonces sí que se hizo, se hizo un protocolo. Ahora mismo ya existe* (C26: Camarera de piso).

11. Conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

La conciliación de la vida personal, laboral y familiar es una estrategia utilizada para facilitar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en la sociedad. Su propósito es el lograr una nueva organización de los sistemas económico y social donde tanto hombres como mujeres puedan compatibilizar los distintos aspectos de su vida, como son el empleo, la familia y su tiempo personal o propio. Esto favorecerá la calidad de vida de las personas, pudiendo la persona desarrollarse en todos los ámbitos, pero, además, supone beneficios para la organización ya que se mejora la productividad de la plantilla, se ahorra en gastos de personal, se mejora el clima laboral, etcétera (Ministerio de Igualdad y Fundación Mujeres, 2010).

En el caso de la compatibilidad de horarios con el resto de los miembros de la familia, en especial con sus descendientes, una parte de las camareras entrevistadas cuentan con horarios fijos de trabajo que les permiten poder compaginarlos con los de sus hijos e hijas. De hecho, esto supone, para algunas de ellas, uno de los elementos básicos en la decisión de empezar a trabajar como camarera de piso.

[Preguntada por si es su horario compatible con sus responsabilidades] *Sí, por eso estoy trabajando aquí. [...] Porque tengo un horario fijo y de mañana* (C10: Camarera de piso).

Yo te voy a decir sinceramente, muchas de nosotras empezamos a trabajar en esto porque es un horario compatible digamos con los horarios escolares. A pesar de que entramos a las siete de la mañana, pero si no entras a las nueve, sales a las cinco, dejas a tu hijo al comedor y porque en realidad en ciudades como Benidorm o ciudades turísticas como Palma de Mallorca o las Islas por ejemplo es que no hay otra salida laboral (C27: Camarera de piso).

Al igual que ocurría con el horario, también existen camareras que no desempeñan su trabajo de fin de semana. No obstante, son muy pocas en relación a las que su turno va rotando y solo disponen de alguno al mes. De hecho, hay camareras que no descansaban ningún fin de semana. Esto dificulta el poder estar y cuidar de sus hijos o personas dependientes que estén a su cargo o incluso disfrutar de ese tiempo con otros miembros de su familia o amistades, ya que sus períodos de descanso no son coincidentes. La situación se complica en familias monomarentales en las que la camarera no puede contratar a nadie para que cuide de sus hijos e hijas ni tiene a nadie a quien acudir cuando éstos no están en el colegio. Esto va en contra de lo propuesto por la conciliación de la vida personal, laboral y familiar, ya que el establecimiento no está favoreciendo la flexibilidad de horarios o turnos para que la trabajadora pueda ejercer las tareas de cuidado.

[...] normalmente trabajo los fines de semana. Y los fines de semana pues por ejemplo mi mujer descansa el domingo. Después yo tengo un hijo que lo veo fines de semana alternos, entonces si trabajo de fin de semana ese no puedo estar con él, cosas así. Es complicado también porque los horarios de hostelería son eso, a lo mejor libras lunes y martes o miércoles y jueves y alguna vez te tocará sábado y domingo, pero a lo mejor una vez cada dos meses o cosa así. [...] Es complicado sobre todo cuando tienes a un chiquillo [...] en el colegio que no lo tienes en casa todo el tiempo, se complica la cosa (C2: Camarero de piso).

Entonces ya llegó un momento en el que te planteas yo el trabajo lo voy a dejar porque no puedo seguir con esto, yo tengo que tener mi vida. Es que es como yo digo muchas veces, tengo veinticinco años y llevo cuatro años sin Navidad, sin poder salir en Nochevieja, sin poder salir una Nochebuena, nada. Porque te tienes que acostar porque sabes que al día siguiente es Año Nuevo, y ese día hay cotillón en el hotel, y estás hasta las siete de la tarde trabajando. Entonces llega un momento que dices “o cambio esto o no puedo” (C17: Camarera de piso).

Yo me he tirado catorce años [...] sin fines de semana, que se dice pronto. O sea, es bestial, cuando ves que otras compañeras lo están teniendo. [...] Entonces yo tuve que poner una demanda, que luego retiré porque llegamos a un acuerdo, para que me dieran los fines de semana que además no se los quitaba a ninguna compañera porque se habían jubilado cinco que tenían los fines de semana fijos. [...] Yo es que no tengo

forma ¿los fines de semana qué hacía con mi hija? Pues me veía con ella en el centro de trabajo y la empresa en vez de visualizar esas cosas, e intentar arreglarlas, al final [...] eran todo trabas. “No haber tenido una hija”, “habérselo pensado antes dónde trabajaba antes de tener niños” Entonces me parece surrealista que te quieran destrozar o alienar, ya es que no sé qué calificativo ponerle, un derecho constitucional. ¿Es que ahora tengo que pensarme si tengo o no hijos dependiendo del trabajo que tenga? (C5: Camarera de piso).

Estas dificultades de conciliación de la vida laboral y familiar se incrementan cuando las camareras se encuentran externalizadas y los turnos pueden variar de un día para otro. Resulta común la utilización del Whatsapp o de llamadas telefónicas que pueden llegarte a cualquier hora del día, e incluso de la noche, avisándote de que trabajas al día siguiente o en unas horas.

Es muy complicado, date cuenta que por el propio turismo los hoteles que están externalizados pues tienen turnos nocturnos, hay cambios de un día para otro, tienen un listado de Whatsapp donde les ponen los cambios, turnos de un día para otro (E3: Coordinador Federal de Hostelería, Turismo y Juego de CCOO).

Desde los establecimientos hoteleros, como se ha visto, no siempre se favorece la flexibilidad de horarios para aquellas personas que lo necesitan para realizar tareas de cuidado a personas dependientes. Así, se han dado casos de negar la entrada una hora más tarde para que la trabajadora pudiera llevar a su hijo o hija a la guardería, aunque ésta estaba dispuesta a salir más tarde. En lo referente a las reducciones de jornada, por motivos de cuidado, son relativamente frecuentes, pero no siempre se llevan a cabo de manera adecuada. Estas reducciones pueden implicar la pérdida de categoría y una disminución del salario para la persona que lo solicita.

Te lo voy a decir en primera persona porque a mí me ha pasado. Yo cuando tuve a mi tercera hija, yo hubo un momento que estuve desbordada ¿vale? Entonces yo pedí una reducción de jornada a cuatro horas. Yo tenía una jornada de ocho horas, estaba de subgobernanta, y pedí una reducción de jornada. A mí me bajaron categoría y me bajaron sueldo. Yo tuve que denunciar a la empresa [...]. Llegué a un acuerdo [...] y

ya a partir de ahí a seguir trabajando mis cuatro horas. Facilidades no te dan ninguna (C1: Camarera de piso).

[...] Entramos a las nueve ¿vale? Y salimos a las cuatro. Pues le pedíamos que, porque esta compañera tiene un bebé y lo quería dejar en la guardería y la guardería no abre hasta las diez, ¿Le podrías dejar que entrara a las diez y media o diez y cuarto y salir algo más tarde, una hora más tarde? O sea, entrar una hora más tarde y salir una hora más tarde. O sea, cumplir su horario, pero diferente horario de entrada y de salida, nos dijeron que no. [...] Que si se lo hacía a ella ya se lo tendría que hacer a más gente ¿vale? (C22: Camarera de piso).

[Preguntada por las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral] No, nada. [...] Es más, es más sabemos de una muchacha, que antes era supervisora en el centro que tuvo un niño y estuvo de baja por riesgo y demás, y se ha incorporado y ella ha tenido que pedir que la pongan de camarera de piso porque así sabe más o menos la hora que sale. De la otra forma era imposible vamos, por eso (C7: Camarera de piso).

Otro aspecto de la conciliación es el tiempo propio de la trabajadora. Una parte de las trabajadoras, y trabajadores del departamento de pisos, se ha visto que por sus horarios salen de trabajar y tienen la tarde libre. A pesar de ello muchas veces no pueden disfrutar de él por el elevado nivel de agotamiento, y en ocasiones dolor, que sufren tras el intenso esfuerzo realizado durante su jornada laboral.

[...] yo salgo a las cuatro, lo que pasa que ya te digo aparte que vivo lejos yo, pues sales cansado y acabas dejando muchos hobbies porque te apetece más descansar que otra cosa (C2: Camarero de piso).

[...] la verdad que mira, el horario está bien, porque de ocho a cuatro es un horario bueno. Lo que pasa es que llegas tan...es que no es la palabra, es que no es cansada, es que no sé cómo decírtelo, es muerta. Cuando llegas, muerta, ya no eres capaz de más nada, ni de disfrutar de tu hijo, no eres capaz de más nada. Si tienes que llegar ya y tomarte otra vez pastillas y sentarte y a esperar otro día (C21: Camarera de piso).

Y después el agotamiento. [...] Muchas veces cuando llegas a casa no tienes ganas de reír, no tienes ganas [...], llegas tan agotada que a veces tu vida propia hay semanas que no estás, que no estás porque lo que necesitas o de lo que tienes ganas es de acostarte (C1: Camarera de piso).

Esta situación empeora con el paso del tiempo, de manera que las actividades que se realizaban cuando eran más jóvenes, o llevaban menos tiempo en la profesión, ahora cuesta mucho esfuerzo realizarlas o simplemente se abandonan porque no tienen fuerzas.

Antes llegaba de trabajar, llegaba a casa y recogía la casa, me iba con los niños al parque, iba a la feria, iba a hacer rutas. Ya no, ahora llego a casa y lo primero que quiero es el sofá. Es que de hecho es que ni me ducho de lo reventada que vengo, lo digo así porque es que otra palabra no tengo. Porque cuando el cuerpo está caliente, el cuerpo está adaptado a un ritmo, entonces están todos los tendones y los músculos en su auge porque está caliente, no notas nada, pero cuando tú reposas el cuerpo un día. Di tú ahora te lo voy a dar por todos los lados, o te mueves o te mueves. Entonces ya es que te duele todo, todo. Y los párpados porque no haces esfuerzo porque si no hasta los párpados nos duelen (C20: Camarera de piso).

Otros aspectos que les restan tiempo propio son sus responsabilidades familiares, cuidado de descendientes y personas mayores o con algún tipo de dependencia, así como su pertenencia y actividad en diversas organizaciones para la defensa de sus derechos como trabajadoras. La labor sindical o asociativa, supone una implicación para llevar a cabo tareas informativas y reivindicativas que realizan normalmente en su tiempo libre.

No, y menos ahora con el Movimiento, a veces creo que me voy a volver loca, necesito mi espacio. Pero no, es imposible. Que uno sale del trabajo cansado y llega a casa y lo único que quiere es descansar y ahí buenamente haces lo que puedes con los niños y la casa, todo prepararlo ves que no te da tiempo para nada, entonces no tienes tiempo para ti (C26: Camarera de piso).

Para mí sola no. No porque yo dejo a la niña, trabajo, salgo corriendo, recojo a la niña, encima realizo labores sindicales que se llevan parte de mi tiempo libre entonces mi tiempo libre lo dedico a la niña y al sindicato. Con lo cual para mí personalmente antes que me podía sentar a leer o a escuchar música eso ahora es misión imposible. [...] No me puedo ir sola a ninguna parte porque mi hija depende solo de mí, entonces si me quiero ir al cine tengo que ir con ella, si voy a pasear tengo que ir con ella, o sea no tengo un momento de decir estoy yo sola y me relajo, veo sola una película [...]. A veces, cuando el hombre no me deja dormir por las noches y me despierto, sí cojo y me pongo a escuchar música o veo una película, si el dolor es muy intenso y no me deja dormir, pero tiempo libre así para mí sola, no. [...] No tengo tiempo para dedicarme, qué triste (C5: Camarera de piso).

Tanto la extensión de la jornada laboral, como el hecho de no saber qué días y jornadas vas a trabajar, suponen dos barreras a la disponibilidad de tiempo libre. En el primer caso, la ampliación del horario de trabajo fuera de lo pactado supone no saber a qué hora exactamente sales de trabajar y puedes disfrutar de tu tiempo. Ello les supone, con frecuencia, el renunciar a muchas actividades de ocio con familiares y amistades. Por otro lado, aquellas camareras con contratos temporales, que tienen que estar siempre disponibles para trabajar, pueden ver modificados sus días de descanso de un momento para otro, lo que dificulta enormemente realizar planes con otras personas de su entorno.

No se puede, no puedes porque a mí me llegaron a dar tres días libres y yo dije “uy libro tres días” de esos tres días al final solo me dieron uno porque terminando el primer día libre me llamaron “vete mañana que no libras, vete mañana”. Bueno que sí que libro, “bueno yo te aviso”, me avisó que no, que tampoco lo libraba. Entonces al final después de nueve días solo libré uno. Imagínate, y luego vuelvo y arranco otros siete días. El cuerpo llega a un agotamiento que realmente... (C15: Camarera de piso).

[...] entonces esas empresas no te dejaban tener vida propia es todo trabajo, trabajo y trabajo. Es como que vives ahí en el hotel, un día dije: “me falta nada para traerme el macuto aquí es que estoy más tiempo aquí que en mi casa. Yo en mi casa parece que solo llego para comer y dormir”. No tengo vida, no puedo estar ni con mi familia, no podía ir a las reuniones del colegio, no podía ir a los partidos de fútbol de mis hijos

tampoco porque no me coincidían. [...] tampoco te dejaban llevar el móvil en el trabajo o sea no sabía lo que pasaba yo. Entonces cuando terminaba lo primero que enganchaba yo era el móvil y mi marido pues me ponía los resultados o me explicaba un poquito lo que ha pasado durante el día (C18: Camarera de piso).

[...] tú sabes la hora a la que entras a trabajar, pero no a la hora que vas a salir con lo cual tú no puedes planificar tu día a día. No puedes hacer planes, en absoluto. Yo he llegado a perder, suponiendo que sea, o sea suponiendo no, que debo de salir sí o sí a las tres y media de la tarde yo me he encontrado que no he podido ir a una consulta del médico, y estoy hablando de distancia muy cercana de desplazamiento, teniendo esa cita a las siete de la tarde. Y no he podido acudir porque he salido a esa hora. [...]. Es que yo ya no me siento trabajadora, me siento esclava porque yo no tengo una vida después del hotel, no la tengo. Yo después de veintiséis, veintisiete habitaciones yo no me puedo mover, yo no puedo planificar nada, nada, yo no tengo vida (C13: Camarera de piso).

12. La percepción de prestaciones.

Las prestaciones, son unas medidas de la Seguridad Social para prever, reparar o superar determinadas situaciones de necesidad o infortunio, que suelen vincularse con la pérdida de ingresos o un exceso de gastos entre las personas que lo sufren. Entre ellas podemos encontrar la asistencia sanitaria, la incapacidad permanente o temporal, jubilación, las prestaciones por desempleo, etcétera (Seguridad Social, 2020).

En el caso de las trabajadoras, y trabajadores, del departamento de pisos se encuentran al menos tres aspectos que influyen en la percepción de estas prestaciones. Por ejemplo, la incorrecta asignación al grupo profesional de cotización, con una posición en la clasificación profesional inferior a la real, influye en sus cotizaciones a la Seguridad Social, y, por tanto, a la cuantía de los derechos que generan por ello. Por otro lado, el hecho de trabajar de forma discontinua durante el año les supone menores ingresos y que no siempre podrán acceder a la prestación por desempleo. En el caso de los y las camareras que prestan servicio con un contrato a tiempo parcial tiene efectos en sus menores ingresos y en la menor cotización a la seguridad social con

efectos en los requisitos y cuantía para acceder a la prestación por desempleo y también en la pensión de jubilación cuando llegue ese momento.

[Preguntada por las implicaciones de trabajar a tiempo parcial o fijo discontinuo a largo plazo] [...] que no lleguen al mínimo y que tengan la pensión mínima y no la que les correspondería y luego a parte de toda la menor cotización por lo que tienen unas jubilaciones con una cuantía que es la mínima, les corresponde la mínima y con suerte. Y eso es principalmente lo que les afecta. Y luego el tema de prestaciones por desempleo, a todos los efectos la verdad (E6: Abogada Laboralista).

Que la categoría, la categoría que te ponen en esa empresa externa no es de camarera de piso, te ponen de limpiadora, que es una categoría más baja, o de auxiliar de limpiadora que es todavía más bajo. O sea que la base de cotización es mucho más baja. [...] Claro y el grupo también, el grupo profesional también más bajo entonces a la hora de cotizar para el día de mañana, para un paro, te influye. [...] Entonces por ejemplo en seis horas, yo por ejemplo la base de cotización eran cuatrocientos y pico euros porque a mí me quedó cuatrocientos ochenta euros de paro creo que fue [...]. Sin embargo, ahora mi base de cotización, donde yo estoy ahora, por las mismas horas seis horas son mil ochenta y dos euros. Fíjate la diferencia es que es casi el triple (C4: Camarera de piso)

En el aspecto concreto de las cotizaciones, existen otro tipo de problemáticas que pueden afectar a la cuantía de las prestaciones antes mencionadas. Por ejemplo, el no dar de alta, y por tanto no cotizar por ellos, durante la totalidad del tiempo que realmente trabajan o darlos de baja de la Seguridad Social en sus períodos vacacionales.

[...] me subcontrató una empresa que encima, encima, yo no tenía ni idea de cómo funcionaba esto, o sea jamás en mi vida había trabajado en mi país entonces tampoco sabía cómo funcionaba aquí. [...] Me habían estado pagando solamente cuatro horas de seguridad social aparte de eso [...] en esos cuatro años fui a cobrar el paro por la baja temporada [...] entonces cuando vas al INEM en el INEM te dicen lo que, te dicen cómo estabas contratada y bueno, y bueno claro ellos no me habían puesto los días festivos que me correspondían en el contrato solamente solo por no poner eso yo perdí

casi un año de paro [...]. Y solamente por el hecho de que no estaba puesto eso perdía porque claro a la empresa no sé si quebró, no sé, ya no volvió a aparecer, cuando yo fui ya no estaba (C16: Camarera de piso).

[En respuesta a la posibilidad de pedir vacaciones en la empresa externa para la que trabajó anteriormente] *En noviembre le digo “voy a coger cinco días de vacaciones que me voy a ir de vacaciones [...]” y me dice “entonces te doy de baja” y le digo “no, no me vais a dar de baja porque me disteis de baja una semana estando trabajando”. Y me dijeron “no, bueno es que” “no, no me vas a dar de baja, como me des de baja, como me llegue el mensaje al móvil de que me habéis dado de baja la vamos a tener porque yo he pedido una semana que he trabajado ¿vale? Y eso no lo he cotizado yo. Y no me dieron de baja esa semana, eso sí, los días que estuve fuera no me dieron de baja. Pero si no voy a la Seguridad Social a informarme...No me entero, no (C4: Camarera de piso).*

[En referencia a su experiencia en una empresa externa] *[...] ellos por ejemplo las vacaciones que te daban, yo te hablo de mi empresa, mi empresa las vacaciones que daba era te doy de baja en la Seguridad Social y no cobras, eso son sus vacaciones, las vacaciones que nos daban (C18: Camarera de piso).*

[Referido a su situación en la que trabaja más horas y en una categoría inferior a la que le corresponde] *Pero luego también me encuentro que no soy la única a la cual están defraudando también al Estado español puesto que si yo tuviera mi contrato en condiciones de camarera de piso y por ocho horas eso estarían cotizándolo en la Seguridad Social. Con lo cual están también engañando a la Seguridad Social ellos y si hay trabajo para tres personas más, son tres contratos más que podría haber allí, con lo cual esta gente no sólo me estoy sintiendo engañada yo, está engañándonos a todos (C13: Camarera de piso).*

13. Descansos, vacaciones y permisos para acudir a citas médicas.

Una parte de las camareras de piso expresan que no tienen problemas, con su empresa o con su centro de trabajo, para solicitar un algún día para acudir a una cita con su facultativo. Por el contrario, una parte de ellas expresa ciertas dificultades al respecto. Por ejemplo, el tener que

estar cambiando citas médicas, o incluso anularlas, por cambios de última hora en su horario o directamente si son con médicos especialistas, tener que fijarlas en su período vacacional. En algunos casos la decisión, de conceder o no ese día, depende directamente de su superior jerárquico y la voluntad que éste o ésta tenga.

[En respuesta a si le facilitan acudir a una cita médica] *Sí, de momento eso nos lo están respetando a nosotras, pero a las otras compañeras no. [...] las eventuales y las fijas discontinuas de nueva creación tienen que acudir al médico en su día de descanso y demás [...] depende también de la gobernanta que tengas ¿no? Porque el otro día me comentaban un caso de una chica que le hace la comunión su niño el sábado y el domingo lo necesitaba para, bueno pues porque venía familia de fuera y todas estas cosas, pues depende de la gobernanta o el mando que tengas se lo pueden facilitar o no (C10: Camarera de piso).*

[En respuesta a si te puedes coger algún día por un asunto personal o acudir al médico] *No, no, no te dan, te tienes que buscar la vida como puedas tú. Si puedes saliendo del trabajo a la hora que salgas y si no pues esperar a que te toque el día de fiesta, si es que te toca y si no te lo cambian a última hora el día que te toca, ese día que te toca fiesta te están llamando a primera hora o cuando ya ha pasado la mañana porque dicen: “mira me falta una chica ¿puedes venirte ahora?”. [...] Y no es que digas que no, no voy, tienes que ir porque si no mañana ya no vuelvas a trabajar, ya no vuelves a trabajar... con esas amenazas, estás advertida y que te quede claro ya. [...] Tienes que venir ya, bajo presión tienes que estar ahí (C16: Camarera de piso).*

No tenemos, no tenemos. Carecemos de ellos. Lo que sí cuando, por ejemplo, un médico, yo procuro que la cita nos la den el día que libramos. Que si es una especialidad y nos dan una fecha fija pues entonces hay que cambiar el día con una compañera. Entonces ahí es donde tenemos que trabajar siete u ocho días porque si yo libro un jueves y un viernes y esta chica descansa un martes y un miércoles, claro si nos hace falta a mí me toca el cambio, pero luego yo tengo que cubrir los días de ella (C20: Camarera de piso).

En algunos casos, aunque la camarera fije la consulta médica para su día de descanso tampoco garantiza que pueda acudir. Los cambios en las necesidades de personal del establecimiento pueden impedirle que se tome el descanso cuando estaba planificado y que, por tanto, no asista a la cita médica. Esto puede ocurrir en varias ocasiones dando lugar a que se tenga que posponer sin una fecha clara.

[...] tengo mal la vista, necesito gafas, entonces cogí hora con el oculista se lo dije a ella, la avisé con quince días “mira el día tal tengo que ir al oculista por favor si me puedes dar descanso ese día” “bueno vale sí, no te preocupes”. Llegaba el día “Tienes que venir, ya lo siento” y yo: “bueno vale, bueno, pues voy”. O sea, mi día de descanso que lo podía tal, pero como no tenía tampoco días de descanso ¿sabes lo que te digo? [...] mira si te soy sincera fui al oculista cuando ya me operé. [...] o sea imagínate tú porque pedí otra vez al oculista y me dio al cabo de quince días, bueno se lo dije a ella: “mira me ha dado para tal fecha” nada, tampoco me dejaba ir al oculista (C18: Camarera de piso).

Otro aspecto en el que suelen surgir determinados problemas dentro de los derechos de las camareras de piso son los períodos vacacionales y los días de descanso. La estacionalidad del turismo en determinadas zonas, concentrándose en unos meses al año, o el poseer un contrato temporal vinculado a la ocupación hotelera son aspectos relevantes para poder disfrutar de este tipo de descansos necesarios para los y las trabajadoras. Al igual que pueden pasar temporadas, más o menos largas, sin que recurran a ellas también existen otras en las que apenas cuentan con días libres, llegando a trabajar quincenas o incluso más días sin descanso.

[...] es que tenemos ese cansancio crónico, tú imagínate si después de un montón de años solo has descansado un día a la semana, que son cuatro al mes, es un cansancio crónico que vas, que vas acumulando ¿no? Y, aun así, ya te digo, llego a mi planta y yo sonrío al cliente, el de verano no pero el de invierno que muchas veces vuelven los mismos (C27: Camarera de piso).

De ahí me mandaron a otros apartamentos en el centro [...] y hacíamos apartamentos y suites. Y yo por ejemplo había meses, llegó un mes que trabajamos diecinueve días seguidos, que yo al día quince tuve que decir necesito este día porque tengo médico,

no puedo perder la cita. Pero diecinueve días seguidos. Ahí no tenías festivos, no te pagan tampoco vacaciones, no te pagan despidos, si te vas una semana te dan de baja (C4: Camarera de piso).

Porque ya te digo que cuando yo empecé a trabajar no existía la crisis, eso sí yo me tiré seis años trabajando sin tener unas solas vacaciones. Te explico, terminaban mis contratos de nueve meses, te pagaban las vacaciones y automáticamente pasabas a trabajar en la misma cadena, pero en otro hotel que era con otra, otra empresa que era la misma cadena de hoteles. [...] Entonces yo digo estoy seis años sin tener nada de nada de vacaciones ni paro. Terminar un contrato y empezar otro pero las vacaciones pagadas, de hecho, en mi vida laboral aparecen como días pluriempleados, porque estaba de vacaciones que me habían pagado, pero estaba trabajando (C8: Camarera de piso).

El período vacacional puede verse también reducido por descontar, de la duración del mismo, los días que el personal ha podido necesitar por enfermedad o la intervención de algún familiar.

Por ejemplo, si se te ponía algún familiar malo, enfermo... a mí me pasó un caso de un familiar mío, mi madre directamente, que la operaron de un brazo y tuve que estar tres días que son como mínimo, que te los dan ellos que pertenecían, pues esos tres días me los dieron, pero no me los dieron como que me pertenecían, me los quitaron de las vacaciones ¿me entiendes? [...] irregularidades de esas hacían, pues se las hacían a todo el mundo (C23: Camarera de piso).

La posibilidad de escoger sus períodos vacacionales, para que coincidan con sus familiares o amigos, es bastante limitada en general debido a que suelen coincidir con las temporadas altas de ocupación en los establecimientos hoteleros. Por otro lado, aunque sí que les permitan que estos días sean a su elección, al final pueden acabar llamándolas para trabajar y que vean interrumpido este descanso, con todos los problemas de organización y económicos que puede llegar a suponer. En otros casos, dependen totalmente de la decisión unilateral de la empresa de cuándo pueden disfrutar de las vacaciones, o estos períodos se parten y no te permiten hacer planes más allá de unos pocos días.

Eran rotativos, las vacaciones eran rotativas, eran rotativas, pero a última hora te daban las vacaciones cuando a ellos les venía bien, cuando a ellos les venía bien. Te gustara o no te gustara y era claro en las temporadas más bajas que son pues en septiembre o en abril, marzo, abril [...] Y que no te las daban hábiles te las daban partías, por ejemplo te cogían una semana de un mes y te la juntaban con otra semana de otro mes o sea que no te podías ir por ejemplo si tú estabas casada, o tenías pareja, y querías disfrutar quince días en una isla paradisiaca donde quisieras pues no podías hacerlo (C23: Camarera de piso).

[...] tú eliges las vacaciones, pero si la ocupación sube pues [...] te dicen que no, que esos días no los puedes coger, lo que pasa es que yo sí los cojo porque yo ya te digo que yo sí cojo lo mío porque por ley me pertenece. Entonces conmigo no pueden, pero a las demás compañeras sí se los quitan, yo tengo compañeras que han ido, se han ido de vacaciones y a los cuatro días se han tenido que volver porque les han llamado y a lo mejor tienen una casa pagada de quince días [...] Si es que además luego cuando tú te incorporas ya no sabes esos días cuando te los van a dar, te los dan cuando ellos quieren. A lo mejor esta semana te dan uno, por ponerte un ejemplo, y te lo quitan, te dicen “te doy el lunes” y te quitan el lunes y ese día te lo siguen debiendo. Al final de año tienes a lo mejor quince días, por ponerte un ejemplo, pero ¿tú no te das cuenta que tú los coges cuando la empresa quiere no cuando a ti te viene bien? (C19: Camarera de piso).

14. La obligación a trabajar fuera del horario laboral.

Del análisis del discurso de las camareras de piso, se ha podido extraer que resulta frecuente que tengan que extender la duración de su jornada laboral. Esto se hace sin obtener remuneración extra alguna e incumpliendo sistemáticamente lo firmado en su contrato de trabajo. De esta forma, existe un porcentaje de estas personas que desconoce exactamente el momento en que finaliza su jornada ya que, el miedo al despido las lleva a no abandonar su puesto hasta que terminan con la ratio de habitaciones asignado.

Ahora mismo las camareras están, yo no me he incluido porque yo estoy bien con la chica que está trabajando en un hotel con veinte habitaciones, estamos dos, lo hacemos

perfectamente, nos sobra tiempo, pero este hotel es el único aquí donde se trabaja tan bien. Porque los otros tienes un día libre, nueve horas o hasta que termines...que no. Nosotras trabajamos ocho horas y nos vamos (C14: Camarera de piso).

[...] en otros momentos sí. Ahora, desde hace unos años, lo tengo claro que tengo un horario laboral y hago eso y punto pelota. Y eso es lo que le transmitimos a los demás compañeros ¿no? (C10: Camarera de piso).

Siempre, siempre se extiende el horario. Nunca sales a tu hora (C1: Camarera de piso).

Sí, a nosotros nos dan un control de trabajo. Y ese control de trabajo hay que sacarlo sí o sí. Independientemente de que la camarera vaya más rápido o más lenta, hay que sacarlo (C26: Camarera de piso).

Las camareras con contratos temporales, muy especialmente a través de empresas externas, suelen tener con frecuencia horarios más reducidos que van entre las cuatro o las seis horas. Les asignan un número elevado de habitaciones para el tiempo que ellas tendrían que permanecer en el hotel, esto las obliga a trabajar fuera de su horario llegando en ocasiones a superar las ocho horas. El carecer de un salario fijo y cobrar por habitación realizada también supone una presión para terminar un número determinado de habitaciones lleve el tiempo que lleve.

No. Yo personalmente no, pero conozco gente que estaba a media jornada y terminaban, me parece que tenían que terminar a las dos de la tarde, yo me iba a las tres y, a las cuatro menos cuarto que era mi hora de salida y ellas se quedaban trabajando en el hotel. Con menos trabajo que yo, que era de jornada completa, esas chicas trabajaban ocho horas y se dé camareras de otros complejos que sí que trabajan más horas de las ocho horas, muchísimas, muchísimas. Que llegan a las ocho de la mañana a su puesto de trabajo y les pueden dar las seis de la tarde (C12: Camarera de piso).

Entonces si el contrato es de cuatro horas y le pones quince habitaciones físicamente eso es imposible de hacer en cuatro horas ¿entonces qué haces? Pues que la criatura

en vez de cuatro tiene que echar o cuatro u ocho. Y esas horas no se las están pagando porque ellas van a ratio de habitaciones, van a habitación limpia (C6: Camarera de piso).

Trabajamos muchas más horas de las que indica el contrato, por ejemplo, te hacen firmar siempre de nueve a tres de la tarde, pero tú nunca sales a las tres, tú sales a las cinco, a las seis, siempre sales muchísimo más tarde (C18: Camarera de piso).

En este sentido también puede influir que si son trabajadoras que prestan servicio de manera puntual en ese hotel cada vez que trabajan pueden hacerlo en una planta diferente, careciendo del conocimiento que tienen las trabajadoras fijas del hotel de la situación de los clientes, etcétera. Esto supone un hándicap para ellas, porque les obliga a invertir un mayor tiempo para asegurarse el terminar el trabajo y que las vuelvan a contratar.

[En respuesta a si se veían obligadas a extender su jornada] yo por ejemplo en mi hotel llevaba muchos años en el mismo piso a mí no me movían nunca, yo tenía siempre las mismas habitaciones en los mismos lugares, no me movía. Claro yo ya sabía trampear, sabía la habitación que era más grande o que tenía una terraza que se mojaba cuando llovía o que se llenaba de barro entonces yo me lo iba trampeando, yo nunca he tenido que dar más horas. Pero esto no ocurre con las nuevas, o con las correturnos, que cada día van a un piso diferente, que no saben que clientes tienen, que no saben gestionar su tiempo como nosotras, entonces lo que hacen es que se quedan después del horario a terminar su faena y no se les pagan, no se pagan horas extras. Y se quedan porque en teoría, esto es mucha culpa de las gobernantas, ellas lo que hacen es, si las demás han terminado y tú no es porque tú no has sabido hacer bien tu trabajo, es porque tú no vales. Entonces el miedo a que te digan que tú no vales o que no das el perfil y no te renueven el contrato pues te quedas a terminar ese, a terminar esas habitaciones (C11: Camarera de piso).

El negarse a extender la jornada laboral fuera del horario estipulado, para finalizar el trabajo asignado, puede llevarlos a perder su trabajo.

Bueno yo te voy a hablar de un hotel en el que yo era fija discontinua [...]. Yo trabajaba ocho horas y me bajaron las horas de trabajo, me las bajaron a cinco horas, pero la carga de trabajo no me la bajaron. O sea, es demasiadas habitaciones ya con ocho horas, imagínese con cinco horas. ¿Y qué es lo que sucedió? Que yo a lo último pues ya no me esforzaba como antes yo lo que pasaba era que, si alcanzaba a hacer el trabajo, lo hacía, sino se quedaban las habitaciones para la de la guardia. [...] si empiezas a sumar no te cuadra la suma de las horas, tienes que quedarte un par de horas más para coger y terminar de hacer el trabajo. Pero yo no lo hacía, yo dije no, y no era porque no quisiera sino era porque no me daba el tiempo. Y opté por dejarlo, dejar habitaciones ¿y qué pasó? Que consideraron que yo no hacía bien mi trabajo y me despidieron. Mis compañeras están en mi situación, pero ellas le regalaban a la empresa dos horas diarias, yo no podía hacer eso, porque a mí regalar dos horas diarias si pudiera no lo iba a hacer, significaba que tenía que pagar a una persona dos horas más para que se hiciera cargo de mi hijo que era pequeño. O sea, yo estaba trabajando para la empresa, la empresa se quedaba con parte de mi sueldo, con parte de mi tiempo y con mi salud. Y yo dije no y por eso me despidieron (C3: Camarera de piso).

Además de las problemáticas de la extensión de la jornada sobre el tiempo libre, el cansancio físico o la conciliación, debemos sumar la difícil justificación de los accidentes de trabajo que pueden producirse desarrollando su trabajo, o desplazándose a consecuencia de él, fuera del horario establecido. Ante esto, si un accidente laboral tiene lugar fuera del horario en el que debería estar trabajando pueden llegar a cambiar la hora de entrada, retrasándola, para que así resulte factible.

Yo me fui muchas veces a inspección de trabajo, Inspección de trabajo lo que me dijo una de las veces era que como yo era mayorcita que si firmaba más tarde que era cosa mía y yo digo vamos a ver que estamos hablando de una empresa externa que no está cumpliendo con la ley. O sea que si a mí me pasa algo saliendo de mi trabajo ya no es in itinere porque ya dejé mi trabajo a las tres de la tarde, hace mucho... (C18: Camarera de piso).

[En referencia a si tiene un accidente trabajando, pero fuera del horario laboral] *Sí, claro que me ha pasado, claro que me ha pasado. Pues ellos engañan para atrasar la hora de entrada. Me ha pasado de hecho en mi accidente laboral, ocurrió ya fuera de mi jornada laboral y, es más, la que ejerce de gobernanta que esa sí está por ocho horas, esa echa unas cuatro o cinco horas de trabajo, ella a las cuatro o cinco horas te recoge el parte como que ya la has terminado, se va a su casa y ahí te la apañas tú como puedas. Y el accidente laboral que yo tuve fue justo en la última habitación, con lo cual mi trabajo sí se quedó hecho, pero no coincidían las horas. Entonces lo que hicieron fue atrasar la hora de entrada para que, como que no había entrado a las nueve y media de la mañana (C13: Camarera de piso).*

**SEXTA PARTE. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE
INVESTIGACIÓN.**

CAPÍTULO XVI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.

1. Discusión

Se iniciaba la revisión bibliográfica haciendo referencia a la evolución del concepto de trabajo y sus implicaciones para la vida personal, familiar y social de los trabajadores y trabajadoras. Siguiendo ese mismo orden, uno de los primeros aspectos coincidentes, del discurso de las personas entrevistadas con lo anteriormente expuesto es el aumento de la incertidumbre y la flexibilización de las relaciones laborales. Esto se deriva de una mayor responsabilidad individual frente al fracaso y un incremento de la desprotección, de hecho, el poder soportar esa explotación se ve como un signo de resistencia (Guerra, 2018; Neffa, 1999b). De los discursos de las camareras cuya trayectoria laboral es más dilatada se desprende cierta añoranza por tiempos en los que el trabajo era más estable y el ritmo de trabajo no era tan extenuante, permitiendo realizar las tareas de manera correcta y sentirse orgullosas del mismo.

Puede comprobarse como lo señalado sobre la terciarización del trabajo, y especialmente en el caso de los servicios, tiene su correlato en lo expuesto por las personas entrevistadas. Aumentan las jornadas a tiempo parcial, la temporalidad y la subcontratación, conviviendo los trabajos especializados y bien remunerados con otros que perciben bajos salarios. Estos últimos no permiten el empoderamiento y se podrían considerar casi como “invisibles”, recayendo estos en mayor medida en las mujeres, como es el caso estudiado (Sassen, 2008; Antunes, 2019; Jaua Milano, 1997; Braverman, 1981).

La pérdida de poder que experimentan les hace tener que mostrarse dispuestas a realizar cada vez más tareas (Jara Villarroel, 2018), en cantidad y variedad, que antes eran desempeñadas por otras personas como los valets, sin percibir por ello remuneración alguna. La dependencia que presentan muchas veces estas trabajadoras del empleo, especialmente aquellas con contratos de duración determinada, les obliga a acceder a este incremento de la carga de trabajo y, también, a esos requerimientos de disponibilidad casi absoluta ante la disyuntiva de tener un trabajo precario o perderlo y enfrentarse a situaciones de vulnerabilidad o marginación social (Guerra, 2018).

La extensión de la externalización es vista con preocupación por las personas expertas y por la fuerza laboral del departamento de pisos. La centralidad que esta actividad tiene dentro de

la estructura del hotel hace que su aplicación se vea como algo contradictorio, y sea vista como una estrategia para favorecer la disminución de los costes y la reducción poder de las trabajadoras, y trabajadores, sin tener en cuenta el empeoramiento de sus condiciones laborales. Cañada Mullor (2016) daba cuenta de las consecuencias de este proceso, hablando de la segmentación de la fuerza laboral, de la debilidad sindical, el miedo a defender sus derechos, los cuales fueron detallados por las personas entrevistadas a lo largo de su relato.

En cuanto a la dimensión temporal de la precariedad laboral, cabe destacar el importante aumento del número de asalariados temporales en la hostelería en los últimos años, especialmente en relación el total de actividades de la economía española. Siendo más acusado para las asalariadas. También se ha incrementado de manera importante el peso de las jornadas parciales, pero a pesar de que lo ha hecho de manera más intensa para los trabajadores, siguen siendo ellas las que concentran la mayor parte de estas jornadas reducidas. Estos datos se confirman a través de la realización de las entrevistas, contando ambos aspectos contractuales con cada vez mayor peso en el departamento. Este hecho resulta especialmente significativo, porque al contrario de lo que suele decirse sobre las jornadas parciales, lo cierto es que no se corresponden con una elección voluntaria de las trabajadoras, sino más bien con las dificultades de encontrar un empleo a tiempo completo, tal y como afirmaban Carrasquer y Torns (2007).

La utilización de contratos a tiempo a parcial, frecuentes en las empresas externas, hacen que realmente muchas de esas trabajadoras se vean obligadas a quedarse hasta finalizar su trabajo, empleando en ocasiones más de ocho horas. Albarracín y Castellanos (2013) ya daban cuenta del empleo de este tipo de jornadas para intensificar la rentabilidad, contratando a dos camareras a tiempo parcial a las que se les exige mayor carga de trabajo que a una camarera a jornada completa. La inestabilidad que suelen soportar las obliga a aceptar estas horas no retribuidas, ni reconocidas, lo que afectará no solo a la cuantía salarial actual, sino a sus derechos futuros de pensiones y prestaciones, tal y como expresan en sus discursos.

Las escasas posibilidades de ascender en el departamento o cambiarse a otro de la organización, influyen en el grado de motivación de estas trabajadoras. El número limitado de puestos de responsabilidad de su departamento, supervisoras o gobernantas, así como los procesos que emplean para reclutar estos puestos son algunas de las razones. Esto concuerda con lo anteriormente expuesto de que en los sectores de restauración y en los de servicios de alojamiento, como es el caso, las trabajadoras suelen ocupar la parte baja de la estructura

ocupacional en puestos relacionados con las tareas domésticas y con unas posibilidades limitadas de ascender a puestos de responsabilidad (Ordóñez, 2001; Muñoz-Bullón, 2009; Baum, 2013). Cabría añadir que, en ocasiones, estos procesos selectivos se llevan a cabo con personas sin vinculación con el establecimiento, y en otras, la selección depende del tipo de relación que la camarera mantenga con el resto de superiores. El hecho de poder ser considerada como “problemática” o “revolucionaria”, por reivindicar sus derechos, supone un hándicap para llegar a estos puestos de responsabilidad, o cambiarse a otros, a pesar de tener la formación requerida para ellos.

Alcañiz y Monteiro (2016) desarrollaban cómo la segregación laboral limita la elección del empleo de las mujeres, y cómo esto refuerza los estereotipos de género. El estar condicionadas a un número de profesiones, asociadas tradicionalmente a las mujeres, dificulta el poder cambiar de ocupación o sector. Esto lleva a cierto estancamiento y que encuentren barreras de movilidad, las cuales son comunes en el colectivo femenino de este sector. Este hecho fue manifestado principalmente por las trabajadoras de origen extranjero (Albarracín y Castellanos, 2013) y aquellas de mayor edad con una dilatada trayectoria laboral vinculada a esta profesión. Las trabajadoras de origen extranjero presentan a veces barreras idiomáticas o de reconocimiento de titulaciones, y, por otro lado, las camareras de mayor edad y experiencia suelen achacarlo a que son mayores para poder ser contratadas en actividades como el comercio, que prefiere gente joven, a sus problemas de salud y a que toda la experiencia que pueden aportar se limita a su trabajo como camarera de piso.

La carga de trabajo y la intensidad de esta son aspectos destacados en el caso de las personas que trabajan en la hostelería, y en los departamentos de pisos. Las elevadas ratios de trabajo les obligan a emplear un alto ritmo para poder desarrollarlo a tiempo. Esto puede generar estrés, así como otras consecuencias para su salud física y mental. La carga de trabajo se ha incrementado, asumiendo en muchos casos tareas que antes correspondían al valet, figura que actualmente se encuentra en desuso. También se han extendido las tareas de limpieza hacia las zonas comunes y han aumentado el número de amenities que deben colocar en las habitaciones (Cañada Mullor, 2018).

Las entrevistas también revelaron la necesidad de realizar estudios previos para determinar el tiempo necesario para realizar las habitaciones, ya que no se tienen normalmente en cuenta aspectos como el tamaño, mobiliario o los desplazamientos necesarios para realizar las

habitaciones a la hora de realizar el reparto del trabajo. El tema del reparto desigual de la carga de trabajo resultó un tema novedoso en la entrevista, el cual reveló como por falta de una buena organización a la hora de realizarlo o, simplemente por razones de afinidad, se perjudica a unas trabajadoras frente a otras. Un reparto poco equitativo del trabajo, del que dan cuenta algunas de las camareras entrevistadas, ocasiona malestar y desmotivación entre el personal del departamento. También es importante añadir, a lo detallado en la revisión de la literatura científica, como las interrupciones que suelen tener, la falta del material necesario o el hecho de recibir órdenes incompatibles de diversos superiores jerárquicos suponen una fuente de estrés a la hora de desarrollar el trabajo.

Respecto a los salarios que perciben, la cada vez mayor presencia de los contratos a tiempo parcial no solo ejerce influencia en la sensación de inestabilidad, sino que limitan la independencia que poseen al recibir una remuneración inferior a la de tiempo completo (Sigüenza, 2011). Afirman que la extensión de la contratación a través de empresas multiservicio ha favorecido la disminución de la cuantía del salario, llegando a equiparse, tal y como afirmaba Cañada Mullor (2016), al salario mínimo o al pago por habitación, lo que las convierte muchas veces en trabajadoras pobres. También mencionan la desigualdad existente en lo referente al cobro de pluses o incentivos con respecto a compañeros de su misma categoría profesional, pero en puestos con mayor presencia masculina, resultando congruente con lo especificado a este respecto por Moreno Alarcón y Cañada Mullor (2018).

A este aspecto se podría añadir la pérdida del complemento que suponían las propinas que recibían especialmente hace algunos años, al menos en ciertas zonas turísticas, y que se encuentran prácticamente en desuso en la actualidad tal y como expresan las camareras y personas expertas. Por último, a este respecto indicar el efecto de la falta de reconocimiento de la categoría profesional en cuanto al sueldo percibido, ya que dan cuenta de que trabajadoras que ejercen de gobernantas o supervisoras aparecen en sus contratos como camareras de piso, o como camareras, acaban percibiendo salarios de auxiliares de piso, limpiadoras, auxiliares de limpieza o incluso de mantenimiento.

Los datos sobre la incidencia de las enfermedades profesionales en la hostelería mostraban la mayor incidencia sobre las trabajadoras que sobre los trabajadores de esta actividad. En el caso de las camareras de piso lo caracterizan por su gran dureza, por tener cada vez mayores exigencias, con el aumento de las tareas desempeñadas y unas plantillas cada vez más escasas

o contratadas por menos tiempo. Todo ello afecta a su estado de salud, al igual que la incertidumbre que presentan respecto a la continuidad en su puesto de trabajo. Además, el tipo de movimientos que realizan son muy repetitivos y no siempre los establecimientos están dotados de mobiliarios que facilitan el desempeño de su labor (Hoel y Einarsen, 2003; Cañada Mullor, 2018).

El elevado nivel de estrés que les conlleva el trabajo influye en el desarrollo de enfermedades, que, con frecuencia, derivan en patologías crónicas e intervenciones quirúrgicas que terminan por afectar su calidad de vida. Las patologías descritas concuerdan con lo expuesto por Chijioke y Alozie (2019) y Shani y Pizam (2009), respecto al desarrollo de artritis, hipertensión, la exposición ciertos riesgos químicos y biológicos, el desarrollo de ansiedad o depresión. En congruencia también con lo detallado por estos autores, los efectos de estas van mucho más allá del ámbito laboral modificando sus hábitos de vida, al contar con problemas de sueño, cansancio y dolores crónicos. Esto se combina muchas veces con el consumo de fármacos, cada vez más fuertes, para poder soportar el cansancio y los dolores que desarrollan.

El consumo de medicamentos es bastante común, al igual que el de bebidas energéticas, la combinación que se hace suele responder a la necesidad de soportar la jornada, pero también para mitigar otros efectos de tales fármacos y para poder dormir. Todo ello deteriora su estado de salud, lo que es más grave aún si tenemos en cuenta lo limitado que es el reconocimiento de sus enfermedades profesionales. El no poder aplicar las medidas indicadas respecto a la prevención de riesgos laborales por falta de tiempo (CCOO Servicios, s.f.), a lo que se puede añadir que esta formación no sea la adecuada para el puesto o simplemente que no se imparte realmente y les obligan a firmar como que la han recibido, incide aún más en el estado de salud de estas personas.

De los relatos de las camareras de piso se desprende lo habitual que resulta que se produzca algún tipo de violencia en el ámbito del trabajo. El acoso y las agresiones de índole sexual, así como el acoso laboral fueron las que se desarrollaron más en los mismos. Todos ellos, se encuentran vinculados con sectores altamente feminizados, como es el del caso que nos ocupa en los hoteles, donde suelen ubicarse en puestos menos especializados y valorados, donde persisten unas estructuras patriarcales que favorecen este tipo de conductas (Gilbert et al., 1998; Ram, 2019; Kensbock et al., 2015).

Respecto al comportamiento de algunos clientes, dan cuenta de lo cotidiano que resulta el tener que soportar cierto tipo de lenguaje o actitudes por su parte, que puede llegar a proposiciones para mantener relaciones sexuales. Esto puede verse influido por el trabajo de tipo emocional que llevan a cabo, intentando proporcionar experiencias positivas, a través de un comportamiento amable y solícito. (Nimri et al., 2020; Kensbock et al., 2015). En este sentido, y tal como apunta Kensbock, el estigma que acarrea los trabajos de limpieza y los estereotipos que le acompañan sí son mencionados por estas trabajadoras a la hora de hablar de estas situaciones violentas (2015). No tanto, en este caso, los uniformes o la poca iluminación, los cuales apenas aparecen en sus relatos, sino más bien el hecho de trabajar solas dentro de las habitaciones, incluso muchas veces en toda una planta sin ningún tipo de medio para comunicarse.

Esas estructuras patriarcales, a las que se ha hecho mención, ejercen también influencia en los comportamientos de acoso laboral. La mujer suele estar acceder en mayor medida a nichos laborales feminizados, que presentan una elevada vulnerabilidad e inseguridad. Esto favorece que puedan darse unos comportamientos autocráticos por parte de sus superiores jerárquicos y llegar incluso a ser objeto de menosprecios, humillaciones e insultos. Esto puede derivar, como se pudo comprobar a través del relato de varias camareras de piso, en problemas de sueño (Ram, 2015; Hoel y Einarsen, 2003), ansiedad, depresión o abandono del puesto de trabajo. Síntomas y consecuencias que son compartidos en gran medida con los otros tipos de violencia que se han descrito con anterioridad.

De los resultados obtenidos se desprende el importante papel del turismo como reductor de los niveles de pobreza y como generador de oportunidades laborales a colectivos vulnerables del mercado de trabajo como son las mujeres, inmigrantes y jóvenes. No obstante, en el caso de las mujeres, esta incorporación no permite su desarrollo profesional, ya que perviven las imágenes tradicionales y la segregación ocupacional, los cuales generan barreras para el ascenso y precarizan los puestos de trabajo que suelen ocupar. Esto coincide lo expuesto por Moreno Alarcón (2019), sobre cómo queda enmascarado este hecho por el número de trabajadoras que cuenta la industria turística sin pararse a analizar la calidad de estos empleos.

En los hoteles, el género acaba por tener influencia en la posición en la estructura ocupacional, donde las mujeres se verían afectadas por la división sexual del trabajo y las relaciones patriarcales, situándose en las profesiones con menos prestigio y peor remuneradas (Huete et

al., 2016; Albarracín y Castellanos, 2013). La descripción de las dificultades que tienen a la hora de ascender o de cambiarse a otro puesto o departamento del hotel, aunque posean la formación o experiencia necesaria, serían congruente con lo expuestos por estos autores y autoras. Creen que el poco valor que se le da a su trabajo es debido al desprestigio que suelen tener las actividades relacionadas con la limpieza y que suelen relacionarse con las tareas domésticas. Estas últimas, suelen relacionarse con habilidades naturales de las mujeres, y, por tanto, se cree que son fáciles de realizar y son minusvaloradas (Moreno Alarcón y Cañada Mullor, 2018).

Las responsabilidades familiares siguen ejerciendo una importante influencia sobre las decisiones laborales de las trabajadoras. Las tareas del hogar, y sobre todo la maternidad, le supone muchas veces el tomar una decisión respecto a abandonar el empleo, o más comúnmente adaptarlo a las demandas planteadas por sus responsabilidades (Alcañiz, 2017). De hecho, alguna de las personas entrevistadas afirmó que había elegido este trabajo por ajustarse a los horarios de sus hijos, por tener una jornada continua de mañana de lunes a viernes, pero este ajuste es cada vez menos común por la extensión de las jornadas laborales. El hecho de ejercer un puesto de subgobernanta y solicitar una reducción de jornada por cuidado de menores, supone en muchos casos la pérdida de dicha categoría. Aquellas trabajadoras que afirman no saber la hora exacta de salida, pues deben terminar la ratio asignada, cuentan con serios obstáculos para poder compaginar ambas facetas. Esto puede generar dificultades o conflictos que pueden generar malestar (CCOO Servicios, 2020). Pero esta falta de tiempo, y de compatibilidad, no se limita al ámbito familiar, sino que entorpecen las relaciones con otras personas, las cuales cuentan con horarios más habituales y que no suelen trabajar los fines de semana (Nogareda et al., 2014; CCOO Servicios, s.f.).

2. Conclusiones y futuras líneas de investigación

La evolución del concepto de trabajo, y de los modelos productivos, ha tenido un importante impacto en la vida personal, familiar y social de la fuerza de trabajo. El ocaso del modelo fordista-taylorista y su visión relativamente homogénea de los trabajadores, los cuales poseían unas condiciones de trabajo estables que les permitían hacer planes y tener confianza en el futuro, ha dado paso a la época de la flexibilidad y la incertidumbre. Aunque, como se ha podido ver, se han introducido matizaciones a este modelo: tanto desde el punto de vista territorial, no todos los lugares pueden encajar en esa visión, como por el sector, pues se

relacionaba más con el modelo industrial, así como por los colectivos, ya que estaba muy orientado al cabeza de familia, dejando fuera a personas inmigrantes y mujeres. Estas últimas, las mujeres, se encuentran más familiarizadas con la precariedad, pues han estado tradicionalmente atrapadas en mayor medida que los hombres, en bajas tasas de actividad, carreras interrumpidas, responsabilidades familiares, peores condiciones salariales o limitaciones a la hora de ascender.

De alguna manera el modelo fordista no podía considerarse universal, los puestos de trabajo a tiempo completo, estables y con buenas perspectivas de futuro no estaban al alcance de todos, sino de una parte de la población. El modelo keynesiano y el Estado de Bienestar garantizaba una estabilidad y menores protestas, pero dejaban fuera de gran parte de los derechos a las personas que no encajaban en esta visión. La extensión de la incertidumbre y las nuevas condiciones laborales inestables resulta por tanto menos novedosa para las trabajadoras, pero no por ello menos dolorosa.

El aumento de los trabajos atípicos, en contraste con lo anteriormente definido en el modelo fordista como normativo, la precarización de las condiciones laborales o la inestabilidad dejan de verse como algo aislado dentro de la economía, extendiéndose incluso los sectores económicos más exitosos del país. Este es el caso del sector turístico español, que compagina los buenos resultados en su volumen de negocio que le permiten posicionarse en los últimos años en una de las primeras potencias turísticas a nivel internacional, con una mayor incidencia de jornadas parciales, elevada temporalidad o persistencia de los bajos salarios en sus actividades.

Los resultados obtenidos han permitido el logro de los objetivos planteados, vinculados con el conocimiento de la situación laboral y social de la fuerza laboral turística en general y de las camareras de piso de manera específica, así como la confirmación de la hipótesis de la investigación. Cabe recordar que la hipótesis de la que se partía hacía referencia a cómo los cambios producidos en el sistema de relaciones laborales, las medidas de ámbito laboral implementadas por el gobierno durante la crisis económica, así como las propias características del mercado de trabajo español y de la industria turística española, habrían causado una precarización de la fuerza laboral turística y, muy especialmente, de las camareras de piso. Lo expuesto en la presente tesis doctoral, ha permitido verificar dicha hipótesis a través del análisis de la información obtenida de fuentes secundarias de información, así como de la

profundización en las experiencias, dificultades e implicaciones de estas en la vida personal y social de su fuerza laboral; esto último a través de las entrevistas a personas expertas en la materia y al colectivo de camareras de piso.

Como ha podido verse a lo largo de la presente investigación, la externalización supone uno de los mayores cambios que ha experimentado dicha profesión en los últimos años. Sus consecuencias tienen influencia transversal sobre las cuatro dimensiones analizadas de la precariedad laboral y terminan, por tanto, por afectar a la vida de las personas que ejercen como camareras, o camareros, de piso. La escasa duración de los contratos, la parcialidad de estos, el poco control que suelen tener sobre su trabajo, la limitada vinculación con el centro de trabajo, los peores salarios o la limitación de derechos laborales, se encuentran a menudo relacionados con este tipo de vínculo contractual. Pero no sólo eso, sino que trabajadoras que siguen contratadas directamente por los hoteles, a jornada completa e indefinidas, manifiestan la inestabilidad e incertidumbre que experimentan al ver extenderse esta forma de contratación especialmente tras la Reforma Laboral del año 2012. Del relato de las camareras de piso que cuentan con más experiencia en esta profesión, se desprende la sensación de añoranza por unas condiciones laborales mejores, más estables y seguras, así como una relación y vinculación con el centro de trabajo que resulta cada vez menos frecuente.

Los contratos “por obra y servicio” y aquellos de “formación y aprendizaje” estarían siendo objeto de un mal uso o inadecuado. Los primeros empleados con frecuencia para facilitar y flexibilizar los despidos, aunque se esté realizando una de las tareas básicas del establecimiento. Por otro lado, el empleo de los contratos de formación, limitados por edad a aquellas profesionales más jóvenes, se llevan a cabo muchas veces para beneficiarse de las ventajas que traen aparejados para las empresas. El problema radica en que muchas veces no tienen intención de cumplir los requisitos referentes al horario y contenido formativo, así como la reducción de la carga de trabajo, ya que con frecuencia acaban por realizar la misma ratio que sus compañeras que no pertenecen a este tipo de contratos.

Se constató la dureza del trabajo, las elevadas ratios, el aumento de tareas a realizar, a los que frecuentemente se hace referencia, pero también se incidieron en otros aspectos organizacionales menos estudiados a la hora de analizar la precariedad laboral. Estos son la motivación y la satisfacción con el empleo, los cuales guardan una relación muy estrecha con el bienestar respecto a al trabajo y cuentan con implicaciones en su vida diaria. Las importantes

barreras que se encuentran a la hora de ascender, por los pocos puestos de gobernanta o supervisora, o de movilidad a otros puestos dentro de la organización sería uno de ellos. El contar con responsabilidades familiares juega también en contra de las posibilidades de ocupar uno de estos puestos, debido a su mayor exigencia horaria y disponibilidad, llegando incluso a abandonarlo cuando se tiene descendencia.

El carácter repetitivo de las tareas, la poca autonomía con la que suelen contar a la hora de realizarlas o el ignorar su opinión sobre aspecto clave en el desempeño de su trabajo, ejercen una influencia poco estimulante en su ambiente de trabajo. La falta de formación específica de una parte de sus superiores, y superiores, jerárquicos supone muchas veces el empeoramiento del ambiente laboral al tomar actitudes autoritarias o de “infantilización” hacia las camareras. Influyendo este aspecto en el poco valor que sienten que tiene la labor que realizan, llegando a sentirse fácilmente sustituibles. A pesar de ello, la mayor parte de ellas les gustaría continuar en el empleo hasta su edad de jubilación. Aquellas personas que quieren cambiar de profesión suelen remitirse a las duras condiciones laborales, por salud o porque lo han visto como algo temporal hasta que encuentren algo mejor. En los turnos rotativos, suele ser común trabajar habitualmente los fines de semana, incluso no librar ninguno de ellos, que es el tiempo en el que otras personas suelen descansar. En el caso de algunas trabajadoras externas puede incluso darse la situación de no saber exactamente cuándo van a trabajar y tener que estar pendientes de una llamada, todo ello limita su vida y relaciones sociales, generando en ocasiones conflictos y malestar.

Por otro lado, muchas de las personas de estas actividades turísticas realizan un trabajo emocional, el cual requiere estar en contacto y atender los requerimientos de otras personas durante la jornada. Esto puede causar daños en la salud de estas trabajadoras y trabajadores. En el caso de la hostelería, al igual que ocurre con el comercio, un elevado porcentaje de la fuerza laboral tiene un contacto directo diario con otras personas que no son compañeros de trabajo. Lo que implica estar expuestos a posibles quejas y demandas de manera continuada, tal y como mostraron los datos y los relatos de las personas entrevistadas. Por un lado, el contacto con los clientes es a veces destacado como fuente de satisfacción personal cuando reciben felicitaciones, o llegan a establecer relación con clientes habituales, pero por otro también puede generar malestar. Esto último, se vincula con las numerosas quejas que suelen recibir muchas veces por aspectos que escapan a su control dentro de la organización. Algunos de los relatos dan muestras de que otros puestos dentro del hotel recibe más felicitaciones, pero

cuando algo está mal, siempre culpan a las camareras de piso. El querer satisfacer a la clientela les supone muchas veces un esfuerzo que resulta incompatible con la carga de trabajo y el tiempo para realizarlo.

Este aspecto se ve reforzado por la sensación que tienen de no ser valoradas por el trabajo que hacen, el escaso reconocimiento que obtienen por el mismo y lo fácilmente reemplazables que les hacen sentir. El ser tratadas como objetos resulta común entre los discursos de las personas entrevistadas, a las cuales les gustaría que la gente supiera realmente en qué condiciones trabajan y cómo realizan su trabajo. Esa falta de reconocimiento se transmite a que una parte de ellas se sienta insatisfechas y quieran cambiar de trabajo, a lo que encuentran barreras importantes tras haber trabajado prácticamente de camarera de piso toda su vida. En otros casos, a pesar de estas condiciones, les gustaría jubilarse en esta profesión dado el cariño y vocación que tienen hacia su trabajo. Valoran muy positivamente el hecho de que se tomen medidas para mejorar el desempeño de su trabajo, cuando pueden realizar sus tareas de la manera que ellas consideran adecuadas para lograr una elevada calidad, así como cuando clientes y superiores jerárquicos reconocen su esfuerzo. Echan de menos que se les consulte sobre medidas para mejorar la eficiencia y eficacia de su trabajo o cuando se realizan cambios en el hotel que les atañen. Consideran que ellas son unas grandes conocedoras de las habitaciones y de todo lo que en ellas hay, y resulta frecuente que no se les tenga en cuenta para abordar estas modificaciones.

El salario de las trabajadoras en la hostelería española sigue siendo significativamente menor a la de sus compañeros de trabajo, lo que se agrava si tenemos en cuenta que los mismos siguen siendo de los más bajos de todas las actividades económicas de nuestro país y muy por debajo de la media de estas. En el caso concreto de las camareras de piso, existe una gran variabilidad de salarios según territorios, dependiendo, por un lado, de los diversos convenios colectivos provinciales, así como el hecho de que las personas que se encuentren contratadas directamente por su centro de trabajo o a través de una empresa de trabajo temporal, frente a aquellas que prestan servicio a través de una empresa multiservicios. La falta de reconocimiento de la categoría profesional, el trabajar a tiempo completo, pero constar como a tiempo parcial o la falta de incentivos salariales, son aspectos relevantes de cara a la escasa cuantía salarial.

Existe un desajuste entre la cuantía salarial percibida realmente y lo que consideran que deberían percibir teniendo en cuenta la cantidad de trabajo, el ritmo de trabajo y la experiencia

que suelen tener para el desempeño de este. Esta valoración crítica se intensifica entre aquellas que cuentan con contratos más inestables y su salario es variable. La externalización, como se ha visto a través de empresas multiservicios, permite a la empresa subcontratada adoptar un convenio de empresa y fijar las remuneraciones a sus plantillas. Esto ha perjudicado especialmente a esta fuerza laboral, la cual ve como sus salarios son inferiores a los de aquellas que se rigen por un convenio colectivo de hostelería de su provincia. El caso de aquellas que cobran por habitación realizada o día de trabajo es aún más precaria, en sus relatos dan muestra de la incertidumbre respecto a lo que percibirán al finalizar el mes o si será suficiente para poder abordar sus gastos. La situación familiar ejerce en este punto una influencia clave de cara a evaluar la vulnerabilidad y la precariedad social de cada trabajadora, siendo las que conforman familias monomarentales y aquellas con parejas o cónyuges en situación de desempleo de larga duración, o enfermedad, y descendientes en el hogar, las más dependientes de su salario.

La afiliación sindical sigue teniendo importancia en los relatos de las camareras de piso en cuanto a sus posibilidades como fuentes de información y para la defensa de sus derechos. No obstante, el propio proceso experimentado por estas organizaciones con el incremento de la heterogeneidad de los y las trabajadoras, la fragmentación en la fuerza laboral y la frecuente inadecuación de horarios para las trabajadoras con responsabilidades familiares, suponen un importante obstáculo de cara al desempeño de su papel tradicional. En este sentido, la aparición y consolidación de las asociaciones de camareras de piso a lo largo de todo el territorio viene a ajustarse a estos requisitos de disponibilidad, favorecida por la extensión de las redes sociales, y se centra básicamente en la defensa de sus intereses comunes como trabajadoras, los cuales conocen de primera mano todas sus integrantes. Ambas organizaciones, sindicatos y asociaciones, resultan básicos en la reivindicación y cambio de la situación, pero precisamente por esta labor pueden ocasionar algunos problemas laborales a las trabajadoras que las integran, llegando incluso a su despido.

La incidencia del trabajo de camarera de piso en la salud de las personas que lo desempeñan, en su mayoría mujeres, ha sido estudiado en investigaciones precedentes. En este caso, y es la aportación de esta investigación, se incidió en el sentimiento de desprotección y de miedo al futuro que experimentan. La falta de reconocimiento como enfermedades profesionales, de gran parte de las dolencias que sufren como consecuencia del desarrollo de su trabajo, supone que experimenten incertidumbre y estrés. La carencia de unas medidas de protección de riesgos

adecuadas, o la imposibilidad misma de llevarlas a cabo, juegan también en contra de su estado de salud. Las camareras que tienen más edad, o llevan más tiempo desarrollando este trabajo, son las que se muestran más angustiadas al respecto debido a las dolencias crónicas que padecen. No obstante, las camareras más jóvenes relatan como manifiestan síntomas que no son propios de su edad debido a la dureza en el trabajo. La actuación de las mutuas es vista en muchos casos como un aliado del establecimiento hotelero, lo que las deja desprotegidas ante posibles patologías que puedan desarrollar.

Muestran la necesidad de introducir reformas legislativas que permitan una jubilación anticipada de las personas, que desempeñan dicha profesión. Como ya se mencionó, la elevada incidencia de patologías y enfermedades derivadas del desempeño de su trabajo les hace muchas veces pasar por intervenciones quirúrgicas, de mayor o menor gravedad, o les generan dolencias que merman de manera importante el desarrollo de su trabajo y la calidad de vida. Resulta poco común encontrar a camareras de piso que puedan ejercer su profesión más allá de los sesenta años, debido en gran parte a las condiciones de trabajo que soportan y que se han descrito de manera extensa en el presente documento. La dureza del trabajo, la elevada segregación por género existente y su vinculación con el trabajo doméstico, realizado habitualmente por mujeres, suponen puntos negativos de cara a que siga pasando desapercibida la situación a la que se enfrentan. Una revisión del cuadro de enfermedades profesionales, para dotar de mayor especificidad a la situación de las dolencias profesionales de las camareras de piso, y un reconocimiento del derecho a una jubilación anticipada, al igual que ocurre en otros sectores con mayor presencia de hombres, aparecen como dos de los requisitos básicos para la mejora de la situación laboral de esta profesión.

La carencia de medidas adecuadas de conciliación, unido a los horarios atípicos, las largas jornadas y el cansancio acumulado que suelen tener, limita la posibilidad de llevar a cabo planes familiares y sociales. Esto genera un enorme malestar al tener que ausentarse de actividades que consideran importantes para sus seres queridos, y que, en ocasiones, puede generarles algún tipo de problema en su ámbito más cercano. El tener que trabajar los fines de semana puede suponer un hándicap a la hora de hacerse cargo de sus hijos o hijas en caso de familias conformadas por un solo adulto, generalmente mujer, o en casos de custodia compartida de padres divorciados. El carecer de tiempo propio, en exclusiva, también resulta un aspecto negativo que suelen manifestar.

Esta falta de tiempo también afecta a los derechos laborales de las personas empleadas en el departamento de pisos en lo referente al derecho a los días de descanso, vacaciones y citas médicas. Algunos de los discursos mencionan que en alguna ocasión les han dado de baja en la Seguridad Social durante el tiempo que disfrutaban de sus vacaciones, incluso sin avisar de este hecho. Por otro lado, acudir a citas médicas, incluso en sus días libres tampoco queda asegurado porque las pueden llamar sin previo aviso. El hecho de extender su horario, fuera de la jornada laboral, supone además una desprotección, tal y como relata una camarera, la cual no pudo justificar que el accidente sufrido había sido *in itinere* porque no se correspondía con el horario de trabajo registrado. El hecho de cotizar menos por ellas también se da cuando trabajan fuera de jornada y cuando no reconocen su categoría profesional, ya que como se ha visto aparecen en su contrato con categorías diversas y con menos derechos, esto acaba afectando a las prestaciones que reciben al quedarse en desempleo o llegar a la edad de jubilación.

Otra aportación, de la presente tesis doctoral, ha sido la inclusión de manera transversal del análisis de género. Desde el inicio de este proyecto de investigación, con la elección de las camareras de piso como colectivo intensamente feminizado y con unas tareas vinculadas a las asignadas tradicionalmente a las mujeres en el hogar, se tuvo claro la necesidad de que fueran ellas a través de su discurso quienes describieran sus condiciones laborales. La persistencia de valores patriarcales en la sociedad, y en el mercado laboral, continúan ejerciendo una influencia importante en las condiciones laborales de las personas que desempeñan labores de camareras de piso, las cuales son mayoritariamente mujeres. De sus discursos se desprende, cómo esto supone una limitación a la presencia de hombres en esta ocupación, así como el poco tiempo que suelen permanecer en el mismo una vez que se incorporan al departamento. Esa persistencia de la creencia de que llevan a cabo un “trabajo de mujeres” también influye de manera negativa en otros aspectos del desempeño de su trabajo, como puede ser las condiciones de trabajo, el salario o el trato recibido. Todo ello sigue ejerciendo un efecto negativo sobre el prestigio, el reconocimiento y remuneración que obtienen.

El análisis realizado mostró algunos aspectos en los cuales podría resultar interesante profundizar. Uno de ellos sería la investigación de los vínculos entre precarización, feminización y violencia en el trabajo. Este aspecto ha sido abordado en la presente tesis, pero su gravedad e implicaciones en la vida de las trabajadoras hacen necesario conocer más sobre el origen, desarrollo y barreras existente para su eliminación. Aunque la violencia en el trabajo

que sufren las camareras de piso, especialmente en sus formas de acoso laboral y acoso sexual, ha sido mencionada en diversas investigaciones principalmente fuera de nuestro país, en este caso se ha llevado a cabo integrándola con otros aspectos de la precariedad laboral. En su análisis, el de la precariedad laboral, no siempre se le da la importancia que debería dado que muchas veces queda oculto frente a otros aspectos más estudiados como la intensidad del trabajo, la temporalidad o los bajos salarios. La posición de vulnerabilidad que presenta una parte importante de estas trabajadoras y trabajadores que sufren estas conductas, aunque estos últimos en mucha menor medida, supone una barrera para la realización de una denuncia, especialmente cuando todavía existe una creencia bastante generalizada de que entre las destrezas de estas trabajadoras debe estar el saber abordar estas problemáticas sin importunar al cliente. Una muestra de esa poca importancia que suele darse a este tipo de comportamientos es la escasez de medidas o protocolos existentes en los alojamientos hoteleros para prevenir y actuar ante los mismos.

Por otro lado, podría resultar interesante y enriquecedor para ahondar en el conocimiento del sector turístico, el extender este análisis a otras actividades y ocupaciones de este. El ampliar la experiencia a otras actividades con una elevada feminización, pero también, otras con mayor presencia masculina, podrían suponer un elemento de comparación y contraste del conocimiento adquirido. Por otro lado, también se podría estudiar si en otras profesiones menos vinculadas con el ámbito doméstico, dentro del sector turístico, se repiten estos mismos aspectos de la precariedad laboral o son otros distintos.

Por último, otro aspecto que requiere un análisis posterior es el de la situación de emergencia sanitaria que se está produciendo en la actualidad, así como el impacto negativo de amplio calado que está teniendo en la industria turística española. En el caso específico de las camareras de piso se ha visto la situación de partida, antes de la crisis sanitaria, estaba ya muy precarizada. Cabe destacar especialmente el caso de aquellas personas contratadas a través de empresas externas y aquellas que prestaban servicio de manera eventual, afectadas de manera importante por la temporalidad y parcialidad de los contratos, las medidas de abaratamiento del despido, el incremento de las ratios de trabajo y el ritmo impuesto, la falta de reconocimiento de enfermedades, entre otras.

La llegada del COVID-19 ha supuesto un incremento de los aspectos negativos asociados a su profesión, los despidos sin derecho a ERTE de una parte de la fuerza laboral ha sido uno de

ellos (García, 2020). Junto con esto, surgen nuevos retos a los que enfrentarse. La necesidad de crear unos espacios libres de COVID en los establecimientos hoteleros, tanto para la clientela que en ellos se aloja, como para garantizar que el trabajo que se desarrolla en los mismos sea realizado bajo unas condiciones seguras para la fuerza laboral, supone una de las demandas más acuciantes en el momento de redactar este apartado de la tesis doctoral.

Esto cobra especial relevancia para las camareras de piso, que debido al lugar donde realizan gran parte de su trabajo y sus tareas cotidianas, deben estar dotadas de las necesarias medidas de seguridad y protección frente al virus. Resulta vital conocer si finalmente se reforzarán las plantillas dado que las nuevas necesidades imponen unas obligaciones de limpieza de zonas comunes y habitaciones más exhaustivas, y por tanto más exigentes en cuanto a tiempo de dedicación. Haciendo inviable el mantenimiento de las elevadas ratios de trabajo que hasta ese momento se estaban dando en ciertos establecimientos del sector.

Es necesario, por tanto, saber en qué medida el sector logró afrontar con éxito dicha situación y cómo esto afectó a la situación laboral de las camareras de piso. Esto último dependerá, en gran medida, de la evolución de la situación sanitaria, de las ayudas que se reciban para mitigar sus efectos, así como, la manera en que se afronte de cara a modificar ciertos aspectos que afectan al sector. Parece claro, que las medidas aplicadas deben orientarse hacia el logro de un turismo de mayor calidad a través de una mejora de las condiciones laborales de las plantillas de camareras de piso, que favorezcan su estabilidad, la seguridad en el empleo y con unas cargas de trabajo que permitan reducir las intensas jornadas de trabajo. Un turismo sostenible pasa por un empleo de calidad, un turismo de calidad no puede basarse en la precariedad laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2008). *Prospecto Diazepan comprimidos*. Recuperado de

https://cima.aemps.es/cima/dochtml/p/51208/P_51208.html

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2019a). *Prospecto Paracetamol 1 g comprimidos*. Recuperado de

https://cima.aemps.es/cima/dochtml/p/68339/Prospecto_68339.html

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2019b). *Prospecto Nolotil 575 mg*. Recuperado de https://cima.aemps.es/cima/dochtml/p/47633/P_47633.html

Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (2020). *Prospecto Ibuprofeno 600g comprimidos*. Recuperado de

https://cima.aemps.es/cima/dochtml/p/65251/Prospecto_65251.html

Aguilar Gavira, S. y Barroso Osuna, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (47), 73-88. doi: <http://dx.doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>

Albarracín, D., (Dir.) y Gabinete Federal de Estudios Fecoht-CCOO (2006). *Inmigración, relación salarial y hostelería. Un estudio sobre las trayectorias y proyectos de las personas inmigrantes en relación con el trabajo el sector de la hostelería y la restauración*. Madrid: FECOHT-CCOO (Federación de Comercio, Hostelería y Turismo de CCOO).

Albarracín, D., Castellanos, M.L. (2013). Las trabajadoras de los establecimientos hoteleros. Trayectorias en el túnel secreto de la subordinación. *Sociología del Trabajo*, (77), 27-45. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/sociologiatrabajo/issue/view/2808>

Alcañiz, M. (2015). Nuevas desigualdades en contextos de crisis: la precariedad laboral femenina en España. *First International Meeting of Issow. Work, Social Change and Economic Dynamics: Challenges for Contemporary Societies*. 507-526. Lisboa, 2014.

Recuperado de [https://scholar.google.es/scholar?q=Alca%C3%B1iz,+M.+\(2015\).+Nuevas+desigualdades+en+contextos+de+crisis:+la+precariedad+laboral+femenina+en+Espa%C3%B1a.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.es/scholar?q=Alca%C3%B1iz,+M.+(2015).+Nuevas+desigualdades+en+contextos+de+crisis:+la+precariedad+laboral+femenina+en+Espa%C3%B1a.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)

Alcañiz, M. y Monteiro, R. (2016). She-austerity. Precariedad y desigualdad laboral de las mujeres en el sur de Europa. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, 23(72), 39-67. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/164380>

Alcañiz, M. (2017). Trayectorias laborales de las mujeres españolas. Discontinuidad, precariedad y desigualdad de género. *La Ventana*, (46), 244-285. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6062262>

Aldaz Odriozola, L. y Eguía Peña, B. (2016). Segregación ocupacional por género y nacionalidad en el mercado laboral español. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (156), 3-20. doi: 10.5477/cis/reis.156.3

Alonso, M^a.M. febrero 2008. Poder y mujer en el sector turismo: un análisis internacional de las cadenas hoteleras. En *I Congreso Internacional sobre género, trabajo y economía informal*. Alicante, España. Recuperado de <http://ve.umh.es/sieg.1/docs/ICongresoInternacional/>.

Alonso, M^a.M. (2011). La dirección y el gobierno de las empresas turísticas desde la perspectiva de género. En: M^aM. Alonso y J. M. Rodríguez (coords.), *Turismo y género* (pp.49-73). Madrid: Editorial Síntesis.

Alonso, M. del M. y Rodríguez, J. M. (coords.) (2011). *Turismo y género*. Madrid: Editorial Síntesis.

Alonso-Villar, O. y del Río, C. (2017). Segregación ocupacional por razón de género y estatus migratorio en España y sus consecuencias en términos de bienestar. *Ekonomiaz*, (91), 124-163. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6038696>

- Amable, M., Benach, J. y González, S., (2001). La precariedad laboral y su repercusión sobre la salud: conceptos y resultados preliminares de un estudio multimétodos. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 4(4), 169-184. Recuperado de http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1281
- Antunes, R. (2019). El nuevo proletariado de servicios. *La Alianza Global Jus Semper*. Recuperado de <https://rebellion.org/docs/258106.pdf>
- Antunes, R. (2000). La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de POBLACIÓN*, 6 (25), 83-96. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/112/11202505.pdf>
- Apiquian Guitart, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. *Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>
- Arias Gallegos, W.L. y Ceballos Canaza, K.D. (2016). Síndrome de Burnout, satisfacción laboral e integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa. *Illustro*, 7, 43-58. Recuperado de <https://docplayer.es/69583000-Sindrome-de-burnout-satisfaccion-laboral-e-integracion-familiar-en-trabajadores-de-una-tienda-por-departamento-de-arequipa.html>
- Arranz, J.M., Davia, M^a. A. y García-Serrano, C. (2015). Desigualdad salarial y empleos de bajos salarios en los países desarrollados. *Ekonomiaz: Revista vasca de Economía*, (87), 60-87. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5124082>
- Baker, J. (2003-2004). Editorial. La violencia en el trabajo. *Educación Obrera*, (133), V-VIII. Recuperado de <https://docplayer.es/10634577-La-violencia-en-el-trabajo-educacion-obrera-2003-4-numero-133.html>
- Bardasi, E., Gornick, J.C. (2007): «Working for less? Women`s Part-time Wage Penalties Across Countries», *Luxembourg Income Study. Working Paper Series*, (467), 37-72. Recuperado de <http://www.lisdatacenter.org/wps/liswps/467.pdf>

- Baum, T. 2013. *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*. Geneva: OIT.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. Argentina: Fondo de Cultura Económica de Argentina S.A.
- Baylina, M. (1997). Metodología cualitativa y estudios de geografía y género. *Doc. Análisis Geográfico*, (30), 123-138.
- Bayón, M^a.C. (2006). Precariedad Social en México y Argentina: tendencias, expresiones y trayectorias nacionales. *Revista de la CEPAL*, (88), 133-152. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11107>
- BBVA Mi jubilación (2019, enero 7). Diferencias entre la incapacidad permanente total y la incapacidad permanente absoluta [Mensaje en blog]. Recuperado de <https://www.jubilaciondefuturo.es/es/blog/diferencias-entre-la-incapacidad-permanente-total-y-la-incapacidad-permanente-absoluta.html>
- Beck, U. y Zolo, D. (2005). La sociedad global del riesgo. Una conversación entre Ulrich Beck y Danilo Zolo. *Sociológica*, 19(57), 307-327. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732005000100307&lng=es&nrm=iso
- Benach, J., Muntaner, C., Solar, O., Santana, V. y Quinlan, M. (2010). *Empleo, trabajo y desigualdades en salud: una visión Global*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Benach, J., Julià, M., Tarafa, G., Mir, J., Molinero, E. y Vives, A. (2015). La precariedad laboral medida de forma multidimensional: distribución social y asociación con la salud en Cataluña. *Gaceta Sanitaria*, 29(5), 375-378.
- Beltrán Felip, R. (2000). Las mujeres y el trabajo a tiempo parcial en España. Elemento para su análisis. *Cuaderno de Relaciones Laborales*, (17), 139-161. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0000220139A>

- Bilal Farooq, M. (2015). Qualitative telephone interviews: Strategies for success. En *Annual Waikato Management School Student Research Conference* (pp. 1-30). New Zealand: Annual Waikato Management School Student Research Conference.
- Blanco Blanco, J. (2005). El sindicalismo español frente a las nuevas estrategias empresariales de trabajo y empleo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22(2), 93-115. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA0404220093A>
- Blázquez Cuesta, M., y Ramos Martín, N.E. (2009). Part-time employment: a comparative analysis of Spain and the Netherlands, *European Journal of Law and Economics*, 28 (3), 223-256. doi: 10.1007/s10657-009-9109-7
- Block, E.S. y Erskine, L. (2012). Interviewing by Telephone: Specific Considerations, Opportunities and Challenges. *International Journal of Qualitative Methods*, 11 (4), 428-445. doi: <https://doi.org/10.1177%2F160940691201100409>
- Braverman, H. (1981). *Trabajo y Capital Monopolista*. México: Editorial Nuestro Tiempo.
- Brunet Icart, I. y Santamaría Velasco, C.A. (2016). La economía feminista y la división sexual del trabajo. *Revista Culturales, Época II*, 4(1), 61-86. Recuperado de <http://culturales.uabc.mx/index.php/Culturales/article/view/307>
- Burke, L.A. y Miller, M.K. (2001). Phone Interviewing as a Means of Data Collection: Lessons Learned and Practical Recommendations. *Forum: Qualitative Social Research*, 2 (2), Art. 7. Recuperado de <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs010271>
- Cáceres Zapatero, M.D., Brändle Seán, G. y Ruiz San Román, J.A. (2017). Nuevos modelos de participación y empoderamiento ciudadano a través de internet. *Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 4 (7), 22-28. Recuperado de <http://www.revistaaic.eu/index.php/raaic/article/download/100/73/>
- Cachia, M. y Millward, L. (2011). The telephone medium and semi-structured interviews: a complementary fit. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 6 (3), 265-277. doi: 10.1108/17465641111188420

- Canales M. y Peinado A. (1995). Grupos de discusión. En J.M. Delgado y J. Gutiérrez, *Métodos y Técnicas de Investigación Social en Ciencias Sociales* (pp. 287-316). Madrid: Síntesis.
- Canalis, X. (2015). El empleo turístico y de calidad retrocede, advierten profesionales y CCOO. *Revista HOSTELTUR*. Recuperado de http://www.hosteltur.com/112226_empleo-turistico-calidad-retrocede-advierten-profesionales-ccoo.html.
- Candamio, J. (2018). Sistema de clasificación profesional. Definición y diferencias de grupo y categoría profesional, encuadramientos del trabajador, límites, ausencia de regulación por convenio y reclamación. *Revista Iberley* (portal de información jurídica). <https://www.iberley.es/revista/sistema-clasificacion-profesional-definicion-diferencias-grupo-categoria-profesional-encuadramiento-trabajador-reclamacion-154>
- Cano, E. (1998). La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 13, 207-227. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/CRLA9898220207A>
- Cano, E. (2004). Formas, percepciones y consecuencias de la precariedad. *Mientras Tanto*, (93), 67-81. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/27820778?seq=1>
- Cano, E. (2007). La extensión de la precariedad laboral como norma social. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, (29), 117-138. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/156539>
- Cañada Mullor, E. (2015): *Las que limpian los hoteles. Historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Editorial.
- Cañada Mullor, E. (2016). *Externalización del trabajo en los hoteles. Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada Mullor, E. (2017). Un turismo sostenido por la precariedad laboral. *PAPELES de relaciones ecosociales y cambio global*, (140), 65-73. Recuperado de

https://www.fuhem.es/papeles_articulo/un-turismo-sostenido-por-la-precariedad-laboral/

Cañada Mullor, E. (2018). Intensificación del trabajo en los hoteles: La percepción de las Kellys. *Iglesia Viva*, (275), 117-126. ISSN. 0210-1114.

Cañada Mullor, E. y Murray, I. (2019). Introducción: Perspectivas críticas en turismo. En E. Cañada Mullor e I. Murray, *Turistificación global. Perspectivas críticas en turismo* (pp. 7-34). Barcelona: Icaria Editorial.

Carbajosa, A. (10 de octubre de 2018). Oliver Nachtwey: “Ahora nadie es responsable de ti, ni el empresario ni el Estado. Estás solo”. *ElPaís.com*. Recuperado de https://elpais.com/economia/2018/10/09/actualidad/1539080971_905174.html

Carnoy, M. (1999). La familia, el trabajo flexible y los riesgos que corre la cohesión social. *Revista Internacional del Trabajo*, 118(4), 461-481. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewio3pK7k77qAhU9A2MBHZByAZQQFjAAegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fbiblioteca.hegoa.ehu.es%2Fdownloads%2F12334%2F%252Fsystem%252Fpdf%252F3414%252F%2Ffamily_el_trabajo_flexible.pdf&usq=AOvVaw1oPe1tTnmU1pDIQdT9zTzd

Carr, E. y Worth, A. (2001). The use of telephone interview for reseach. *NT Research*, 6 (1), 511-524.

Carrasco Bengoa, C. (1997). Mujeres, trabajos y políticas sociales. *Duoda: Revista d'estudis feministes*, (13), 85-104. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/110014/1/168676.pdf>

Carrasquer, P., y Torns, T. (2007). Cultura de la precariedad: conceptualización, pautas y dimensiones. Una aproximación desde la perspectiva de género. *Sociedad y Utopía Revista de Ciencias Sociales*, (29), 139-156. Recuperado de <http://www.sociedadyutopia.es/images/revistas/29/29.pdf>.

- Castel, R. (2010). Tiempos de incertidumbre. Cambios en el trabajo, las protecciones y el estatuto del individuo. *Minerva: Revista del Círculo de Bellas Artes*, (14), 72-76. Recuperado de <http://www.circulobellasartes.com/revistaminerva/articulo.php?id=411>
- Castel, R. (2014). Los riesgos de exclusión social en un contexto de incertidumbre. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 72 (1), 15-24. doi: 10.3989/ris.2013.03.18
- Castells, M. (2000). *La era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen I: La Sociedad Red*. Madrid: Alianza Editorial, S.A.
- Castro Nogueira, M.A. y Castro Nogueira, L. (2001). Cuestiones de metodología cualitativa. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, nº4, 165-190. doi: <https://doi.org/10.5944/empiria.4.2001.883>
- Cavia, B., Tejerina, B., Fortino, S. y Calderón, J.A. (2013). Introducción. En: Tejerina, Cavia, Fortino y Calderón (Editores). *Crisis y Precariedad Vital. Trabajo, prácticas sociales y modos de vida en Francia y España*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- CCOO Servicios (s.f.). *Consumo de fármacos en camareras de piso. Comisiones Obreras*. Federación de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras. Recuperado de <https://www.ccoo-servicios.es/archivos/Dossier%20consumo-farmacos-camareras-piso.pdf>
- CCOO Servicios (2016). *Informe sobre la campaña de dignificación de las camareras de pisos*. Madrid: Federación de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras.
- CCOO Servicios (2018). *Campaña enfermedades profesionales de las camareras de pisos*. Federación de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras. Recuperado de <https://www.ccoo-servicios.es/html/43130.html>
- CCOO Servicios (2020). *Los problemas de conciliación trabajo-familia y el estrés*. Federación de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras. Recuperado de <https://www.ccoo-servicios.es/html/10940.html>

- Chiang Vega, M.M., Riquelme Neira, G.R. y Rivas Escobar, P.A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia y Trabajo*, 20 (63), 178-186. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Chijioke, A. y Alozie, E. (2019). Effect of Ergonomic Risk Factors on Housekeepers in Hotel Operations. *International Journal of Scientific Research in Humanities, Legal Studies & International Relations*, 4 (1), 1-20. e-ISNN: 2579-0994.
- Cilleros Conde, R. (2011). Las consecuencias de las nuevas características del trabajo en la afiliación sindical. *ENCRUCIJADAS. Revista crítica de Ciencias Sociales*, (1), 28-50. Recuperado de <https://gredos.usal.es/handle/10366/115802>
- Connolly, S., Gregory, M. (2007). Part-time employment Can be a Life-time Setback for earnings: A study of British Women 1975-2001, *IZA Discussion Paper*, (3101). Recuperado de <http://ftp.iza.org/dp3101.pdf>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Madrid: McGraw- Hill/ Interamericana de España.
- David, N. (2003-2004). Acoso sexual: desarticular la relación de poder a través de la prevención. *Educación Obrera*, (133), 7-11. Recuperado de <https://docplayer.es/10634577-La-violencia-en-el-trabajo-educacion-obrera-2003-4-numero-133.html>
- Davis-Blake, A., Uzzi, B. (1993). Determinants of Employment Externalization: A study of temporary Workers and Independent Contractors. *Administrative Science Quarterly*, 38 (2), 195-223. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/2393411?seq=1>
- De Castro, C., Arnal, M., Lahera, A. (2014). La norma informal de empleo y el deterioro de la condición de ciudadanía. El caso de la industria del calzado en Elda, Alicante. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, 72 (3), 661-682. doi: <https://doi.org/10.3989/ris.2012.11.05>

Del Valle, T. (2001). Asociacionismo y Redes de Mujeres ¿Espacios puente para el cambio? *Hojas de Warmi*, (12), 131-151. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6278406>

Diario Oficial de la Unión Europea (2006). *Directiva 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación (refundición)*. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:204:0023:0036:es:PDF>

Drabble, L., Trocki, K.F., Salcedo, B., Walker, P.C. y Korcha, R. (2016). Conducting qualitative interviews by telephone: Lessons learned from a study of alcohol use among sexual minority and heterosexual women. *Qual Sol Work*, 15 (1), 118-133. doi: 10.1177/1473325015585613.

Fernández Macías, E. (2003). Job Instability and Political Attitudes Towards Work: Some Lessons from the Spanish Case. *European Journal of Industrial Relations*, 9(2), 205-222. doi: <https://doi.org/10.1177%2F0959680103009002005>

Flick, U. (2007). *El diseño de investigación cualitativa*. Colección Investigación Cualitativa. Madrid: Ediciones Morata.

Fundación Española de Reumatología (s.f.a). *Fibromalgia: Qué es, Síntomas, Diagnóstico y Tratamiento*. Recuperado de <https://inforeuma.com/enfermedades-reumaticas/fibromialgia/>

Fundación Española de Reumatología (s.f.b). *Lumbalgia: Qué es, Síntomas y Tratamientos*. Recuperado de <https://inforeuma.com/enfermedades-reumaticas/lumbago-y-ciatica/>

Gabinete de Comunicación del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (2018). *La Seguridad Social reconoce el síndrome del túnel carpiano como enfermedad profesional a las camareras de piso*. Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad

Social. Recuperado de <http://prensa.empleo.gob.es/WebPrensa/noticias/seguridadsocial/detalle/3366>

Galarnau, D. (2005). Earnings of temporary versus permanent employees. *Statistics Canada*, 6(1), 5-18. Recuperado de <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/75-001-x/10105/7761-eng.pdf?st=a8rU2BE0>

Gallie, D. y Paugam, S. (2003). *Social Precarity and Social Integration*. Luxembourg, Office for the Official Publications of the European Communities. Recuperado de https://ec.europa.eu/employment_social/soc-prot/soc-incl/eurobarometer_en.pdf

Gálvez Muñoz, L. (2013). Una lectura feminista del austericidio. *Revista de Economía Crítica*, (15), 80-110. Recuperado de http://www.revistaeconomicacritica.org/sites/default/files/revistas/Revista_Economia_Critica_15.pdf

García, Y. (2020, junio 15). *Intervención de Yolanda García en Grupo Trabajo de Reactivación Económica el día 15 de junio 2020* [Vídeo KiokuTV]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Kf-sPZSIL0U&feature=youtu.be>

García Bonet, S. (2008). *Incidencia de los Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en las Camareras de Pisos*. Islas Baleares: UGT. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_guiacamarerasdepisos/publication.pdf

García Calavia, M.A. (2013). Regulación convencional, acción sindical y empleos atípicos. El caso del sector de la limpieza de edificios y locales en Valencia, *Papers*, 98 (3), 505-525. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/papers/papers_a2013m7-9v98n3/papers_a2013m7-9v98n3p505.pdf

García Espejo, I. e Ibáñez Pascual, M., (2007). Los trabajadores pobres y los bajos salarios en España: un análisis de los factores familiares y laborales asociados a las distintas situaciones de pobreza. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (14),

<http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/1172/1075>

García Sainz, C. (2017). El impacto de la crisis económica en la pobreza de tiempo y la desigualdad de género. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 193 (784), 1-14. Recuperado de <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/2190/2983>

Gargallo Castel, A.F. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. En E.J. De Castro Silva y F.J. Díaz de Castro (Coord.), *Universidad, Sociedad y Mercados Globales* (pp. 563-575). España: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Gilbert, D., Guerrier, Y., Guy, J. (1998). Sexual Harassment Issues in the Hospitality Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(2), 48-53. Recuperado de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.850.778&rep=rep1&type=pdf>

Gobernanta's Blog (2010, diciembre 13). Valet o mozo de habitaciones [Mensaje en blog]. Recuperado de <https://governantas.wordpress.com/2010/12/13/valet-o-mozo-de-habitaciones/>.

Godino, A. y Molina, O. (2019). ¿Quién debilita la negociación colectiva? Prácticas de externalización y regulación en España. *RECOVER Policy Paper*. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/199546>

Gómez Bañuelos, D., Huesca Reynoso, L. y Horbath Corredor, J. (2017). Estudio de la segregación ocupacional por razón de género en el sector turístico de México. *El Periplo Sustentable*, (33), 159-191. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000200159

Grupo de Trabajo de Ortopedia del Colegio Oficial de Bizkaia (2011). Epicondilitis y epitrocleeítis. Revisión. *Farmacia Profesional*, 25 (6), 49-51. Recuperado de

<https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-epicondilitis-epitrocleitis-revision-X0213932411435678?referer=buscador>

Guadarrama Olivera, R., Hualde Alfaro, A. y López Estrada, S., (2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico-metodológica. *Revista Mexicana de Sociología*, 79(2), 213-243. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032012000200002

Guamán Hernández, A. (2013). De la estabilidad en el empleo a la precariedad laboral por la vía de la contratación temporal: la inserción de los jóvenes en el mercado de trabajo como paradigma del trabajo precario. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá*, VI, 103-136. Recuperado de <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/20089>

Guerra, M^a.J. (2018). Hacia una teoría crítica de la precariedad. *Gaceta Sindical. Reflexión y debate*, Nueva Etapa (30), 95-108. Recuperado de <https://www.ccoo.es/2625ea1268a86d9d24c7f514cfd68c1000001.pdf>

Hirata, H. y Préteceille, E. (2002). *Exclusion, Précarité, Insécurité Socio-Économique (Apports et débats des sciences sociales en France)*. La Prise en Comte de l'Insécurité Socio- Économique dans les Grandes Enquêtes Statistiques en France. Genève: Bureau International Du Travail. International Labour Organization (ILO). Recuperado de <https://www.ilo.org/public/english/protection/ses/download/docs/france.pdf>

Hoel, H., Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. Ginebra: International Labour Office.

Holt, A. (2010). Using the telephone for narrative interviewing: a research note. *Qualitative Research*, 10(1), 113-121. doi: 10.1177/1468794109348686

Hostelería de España (2018). *Anuario de la hostelería de España 2018*. Madrid: Confederación de Hosteleros de España – Hostelería de España. Recuperado de

<http://www.hosteleriadegrana.es/cehe-hosteleria-de-espana-anuario-hosteleria-2018/>

Hualde Alfaro, A., Guadarrama Olivera, R. y López Estrada, S. (2016). Precariedad laboral y trayectorias flexibles en México. Un estudio comparativo de tres ocupaciones. *Papers*, 101(2), 195-221. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5565/rev/papers.2188>

Huete, R., Brotons, M., y Sigüenza, M.C. (2016). La desigualdad entre mujeres y hombres en el sector hostelero español. *Estudios y perspectivas en turismo* 2016, 25(1), 3-87. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322016000100005&lng=es&tlng=es.

Huízar Sánchez, Á., Villanueva Sánchez, R., Rosales, G. (2016). Turismo y empleo de calidad ¿una relación posible?, En S.M. Arnaiz Burne y C. Gauna Ruiz de Leon, *Los retos del turismo* (pp.167-183). México: Universidad de Guadalajara.

Ibáñez, J. (1979). *Más allá de la Sociología. El grupo de discusión: teoría y crítica*. Madrid: Siglo XXI Editores.

Iglesias Fernández, C. y Llorente Heras, R. (2010). Evolución reciente de la segregación laboral por género en España. *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo*, (11), 85-105. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3313044>

Instituto Andaluz de la Mujer. Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación (s.f.). *Acoso sexual y por razón de sexo*. Recuperado de <http://www.juntadeandalucia.es/iamindex.php/servicio-asesoramiento-empresas/preguntas-frecuentes/acoso-sexual>

Instituto Canario de Seguridad Laboral. Dirección General de Trabajo (2016). *Estudio de las Condiciones Ergonómicas y Psicosociales en el sector hotelero de Canarias*. Canarias: Consejería de Empleo Políticas Sociales y Vivienda del Gobierno de Canarias.

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2014). *Cuenta Satélite del Turismo en España: Nota Metodológica*. Recuperado de <https://www.ine.es/metodologia/t35/metosateln.pdf>

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019a). *Encuesta de Ocupación Hotelera*. Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177015&menu=resultados&secc=1254736195376&idp=1254735576863#!tabs-1254736195431

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019b). *Cuenta Satélite del Turismo de España*. Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736169169&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019c). *Encuesta de Población Activa (EPA trimestral)*. Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176918&menu=ultiDatos&idp=1254735

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2019d). *Encuesta Anual de Estructura Salarial (EAES)*. Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177025&menu=ultiDatos&idp=1254735976596

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2020). *Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR)*. Instituto Nacional de Estadística. Recuperado de https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177002&menu=ultiDatos&idp=1254735576863

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2017). *Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo 2015*. 6ª EWCS – España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Recuperado de <https://www.insst.es/-/encuesta-nacional-de-condiciones-de-trabajo-2015-6-ewcs-espa-1>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (s.f.). *Mutuas de Accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales*. Recuperado de <https://istas.net/salud-laboral/mutuas-de-accidentes-de-trabajo-y-enfermedades-profesionales-ss>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) (2017). *El reconocimiento de la enfermedad profesional. El largo periplo para el reconocimiento del “carácter” profesional de las enfermedades derivadas del trabajo*. Recuperado de https://istas.net/sites/default/files/2019-05/Largo%20periplo%20reconocimiento%20EEPP_0.pdf

Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) (2018). *Campaña Camareras de Piso 2017-2018*. Valencia: INVASSAT. Recuperado de http://www.invassat.gva.es/documents/161660384/165400186/Informe+campa%C3%B1a+camareras+de+piso_2017-2018_cs/a0b2fe2c-57a7-4de9-b0ff-ada760b14531

Iriondo, I. (2020). Los perfiles de riesgo de la crisis laboral del COVID-19: los jóvenes y el turismo. Unidad de Información Científica y Divulgación. *Oficina de Transferencia de Resultados de la Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de <https://www.ucm.es/otri/noticias-los-perfiles-de-riesgo-de-la-crisis-laboral-del-covid-19-los-jovenes-y-el-turismo>

Irvine, A. (2011). Duration, Dominance and Depth in Telephone and Face-to-Face Interviews: A comparative Exploration. *International Journal of Qualitative Methods*, 10 (3), 202-220. doi: <https://doi.org/10.1177/2F160940691101000302>

Irvine, A., Drew, P. y Sainsbury, R. (2012). ‘Am I not answering your questions properly?’ Clarification, adequacy and responsiveness in semi-structured telephone and face-to-face interviews. *Qualitative Research*, 13(1), 87-106. doi: 10.1177/1468794112439086

Jara Villarroel, N. (2018). Del camino de servidumbre al camino de incertidumbre: Reflexiones en torno a las subjetivaciones del trabajo precario. *Sociología del Trabajo*, (94), 111-129. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5209/STRA.63313>

- Jaua Milano, E. (1997). Del fordismo a la flexibilidad laboral: Supuestos, crisis y realidades de la regulación social. *Economía y Ciencias Sociales*, (3), 1-47. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi2otesMDqAhWG4IUKHQ0TBm0QFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fomegalfa.es%2Fdownloadfile.php%3Ffile%3Dlibros%2Fdel.fordismo.a.la.flexibilidad.laboral.pdf&usg=AOvVaw2sLnORrPcNDdWWyqAvBzrC>
- Jiménez-Bandala, J. y Contreras Álvarez, A. de J. (2019). De la precarización a la degradación humana. Las condiciones de trabajo en empresas proveedoras de la industria automotriz. *Revista de el colegio de San Luis*, 9(19), 409-430. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.21696/rcsl9192019986>
- Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., Pattiar, A. (2015). Sexual Harassment of Women Working as Room Attendants within 5-Star Hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1), 36-50. doi: 10.1111/gwao.01264
- KernPharma (2017). *Artritis y Artrosis: Conoce las diferencias*. Recuperado de <https://www.kernpharma.com/es/blog/artritis-y-artrosis-conoce-las-diferencias>
- Kölher, H.- D. y Martín Artiles, A. (2007). *Manual de Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales*. Segunda Edición. Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Landsbergis, P. (2008). ¿Qué se debe hacer para prevenir los riesgos psicosociales en el trabajo? *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 11 (1), 36-44. Recuperado de http://intervencion-psico.inssbt.es/Images/Resources/prevenir_r_psicosocial_trabajo.pdf
- Lindón, A. (2003). La precariedad laboral como experiencia a través de la narrativa de vida. *Gaceta Laboral*, 9(3), 333-352. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33609302>
- Laparra Navarro, M. (Coord.), Frade, C., Germe, J-F., Vogler-Ludwig, K., Frey, L. y Lindley, R. (ESOPE) (2005). *Precarious employment in Europe: A Comparative Study of Labour Market related Risks in Flexible Economies*, Bruselas: European Commission.

- López, K. y Ochoa, R. (2015). La concepción del trabajo y su implicación en el ámbito de las relaciones de trabajo. *Anuario*, 38, 75-94. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art03.pdf>
- López Martínez, M., Nicolás Martínez, C., Riquelme Perea, J. y Vives Ramírez, N. (2019). Análisis de la segregación ocupacional por género en España y la Unión Europea (2002-2017). *Revista Prisma Social*, (26), 159-182. Recuperado de <https://revistaprismasocial.es/article/view/3085>
- Mababu, R. M. (2016). La relación entre el *burnout* y el rendimiento laboral en los profesionales de hostelería. *Revista Internacional de Humanidades Médicas*, 5(1), 17-30. Recuperado de <https://journals.epistemopolis.org/index.php/hmedicas/article/view/828>
- Marrero Rodríguez, J.R., Rodríguez González, P. y Ramos-Henríquez, J.M. (2016). La flexibilidad laboral en el sector turístico. Un análisis a partir de las ofertas de empleo. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 25(2), 143-163. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180744490003>
- Martínez-Gayo, G. (2019). ¿Empleos cinco estrellas? Reflexión sobre la precariedad laboral en la hostelería española. *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio (RITUREM)*, 3(2), 1-15. doi: <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12283>
- Martínez-Gayo, G. y Martínez-Quintana, V. (2019). La calidad del empleo de los trabajadores extranjeros en el mercado laboral español en época de crisis económica. *Sistema. Revista de Ciencias Sociales*, (253), 89-115.
- Martínez-Gayo, G. y Martínez-Quintana, V. (2020) (en producción). Precariedad laboral en el turismo español bajo la perspectiva de género. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18 (4). Recuperado de <https://ojsull.webs.ull.es/index.php/Revista/index>

- Martínez Pastor, J.I. y Bernardi, F. (2011). La flexibilidad laboral: significados y consecuencias. *Política y Sociedad*, 48 (2), 381-402. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/36642/35482>
- Martínez Pérez, A. y Román Fernández, M. (2007). La doble precariedad de las mujeres por los usos del tiempo. *SOCIEDAD Y UTOPIÍA. Revista de Ciencias Sociales*, 29, 313-329. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78528249.pdf>
- Martínez-Quintana, V. (1990). Origen y evolución del Absentismo Laboral en España desde la perspectiva de la Sociología. *Esic Market (Revista Internacional de Economía y Empresa)*, (68), 127-150.
- Martínez-Quintana, V. (1992). *Mujer, Trabajo y Maternidad. Problemas y alternativas de las madres que trabajan*. Madrid: Instituto de la Mujer.
- Martínez-Quintana, V. (1995). El Absentismo: un Indicador de Salud Laboral. *Abaco*, (6 y7), Segunda Época, 69-84.
- Martínez-Quintana, V. (2006). *Ocio y Turismo en la sociedad actual. Los viajes, el tiempo libre y el entretenimiento en el mundo globalizado*. Madrid: McGraw-Hill.
- Martínez-Quintana, V. (2015). *Desarrollo y nuevos retos en el ocioturismo del siglo XXI*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Martínez-Quintana, V., Martínez-Gayo, G. (2019). Empoderamiento y desigualdad en el trabajo turístico femenino. Una perspectiva comparada, *Papers de Turisme*, (62), 46-66. Recuperado de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/513/423>
- Maruani, M. (2000). De la Sociología del Trabajo a la Sociología del Empleo. *Política y Sociedad*, (34), pp. 9-17.
- Mejía Navarrete, J. (2014). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones Sociales*, 4 (5), 165-180. <https://doi.org/10.15381/is.v4i5.6851>

Ministerio de Igualdad y Fundación Mujeres (2010). *Conciliación de la vida familiar, laboral y personal*. Madrid: Ministerio de Igualdad. Recuperado de <https://ib.ccoo.es/59dcfc524039611a7b562ebb78c9cd00000061.pdf>

Mayo Clinic (2018). *Dedo en gatillo*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/trigger-finger/symptoms-causes/syc-20365100>

MedlinePlus (Enciclopedia Médica) (2019). *Migraña*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/migraine.html>

MedlinePlus (Enciclopedia Médica) (2020). *Fascitis plantar*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/007021.htm>

MedlinePlus (Enciclopedia Médica) (2020). *Parálisis del sueño*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/000801.htm>

Miguélez, F. (Coord.). (2015). *Diagnóstico socioeconómico sobre las políticas de empleo en España, 2012-2014*. Barcelona, España: Universitat de Barona. Centre d'Estudis Sociològics sobre la Vida Quidiana i el Treball.

Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (s.f.). *Enfermedades Profesionales*. Recuperado de <https://www.mscbs.gob.es/ciudadanos/saludAmbLaboral/saludLaboral/enfermedadesProf.htm>

Ministerio de Trabajo y Economía Social y Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (2019). *Anuario de Estadísticas 2018*. Recuperado de <http://www.mitramiss.gob.es/es/estadisticas/anuarios/2018/index.htm>

Montañés Serrano, M. (2015). Diseño científico de muestras estructurales. En el *Segundo Congreso Nacional sobre Metodología de la Investigación en Comunicación*, (pp. 841-856). ISBN: 978-84-616-4124-6.

- Montañés Serrano, M. y Lay Lisboa, S. (s.f.). Contribución al corpus teórico de la muestra estructural. Recuperado de <https://studylib.es/doc/1807398/contribuci%C3%B3n-al-corpus-te%C3%B3rico-de-la-muestra-estructural-...>
- Moral Carcedo, J., García Belenguer-Campos, F. y Bote Álvarez-Carrasco, V. (2012). Flexibilidad del tiempo de trabajo en España: ¿Ha alterado la crisis el comportamiento del empleo a tiempo parcial? *Estudios de Economía Aplicada*, 30 (1), 209-236. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/301/30123286011.pdf>
- Morán Carrillo, A. (2007). Precariedad y crisis del sindicalismo: ¿Qué precariedad? ¿qué crisis? ¿qué sindicalismo? *SOCIEDAD Y UTOPIA. Revista de Ciencias Sociales*, 29, 491-512. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78528249.pdf>
- Moreno Alarcón, D. (2019). Género y turismo: un cuaderno inacabado. En E. Cañada e I. Murray (Eds.). *Turistificación Global. Perspectivas críticas en Turismo*, (pp. 163-178). Barcelona: Alba Sud e Icaria Editorial.
- Morini, C. (2014). *Por amor o a la fuerza. Feminización del trabajo y biopolítica del cuerpo*. Madrid: Traficantes de sueños. Recuperado de <https://www.traficantes.net/libros/por-amor-o-la-fuerza>
- Muntanyola Saura, D. y Romero Balsas, P. (2014). Interviewing and surveying over the phone: a reflexive account of a research on parenting. *Quality and Quantity*, 48, 2615-2630. doi: <https://doi.org/10.1007/s11135-013-9911-8>
- Muñoz-Bullón, F. (2009). The gap between male and female pay in the Spanish tourism industry. *Tourism Management*, (30), 638-649. Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/3149>
- Neffa, J.C. (1999a). Actividad, Trabajo y Empleo: Algunas reflexiones sobre un tema en debate. *Orientación y Sociedad*, 1, 127-162. Recuperado de <https://revistas.unlp.edu.ar/OrientacionYSociedad/article/view/8260/7412>

- Neffa, J.C. (1999b). Crisis y emergencia de nuevos modelos productivos. En CLACSO (Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales) (ed.), *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI* (pp. 39-70). Buenos Aires: CLACSO. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/clacso/gt/20101102030206/5neffa.pdf>
- Nimri, R., Kensbock, S., Bailey, J. y Patiar, A. (2020). Management perceptions of sexual harassment of hotel room attendants. *Current Issues in Tourism*. doi: <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1722619>
- Nogareda Cuixart, C., Nogareda Cuixart, S. y Solórzano Fábrega, M. (2014). *Jornadas y horario de trabajo*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Jornada+y+horarios+de+trabajo/ad9dd0c7-80c7-4cff-9b42-afeffd7b934f>
- Novick, G. (2008). Is There a Bias Against Telephone Interviews In Qualitative Research? *Res Nurse Health*, 31(4), 391-398. doi: 10.1002/nur.20259.
- Obadić, A., y Marić, I. (2009). The significance of Tourism as an employment generator of female labour force. *Ekonomska Misao I Praksa*, XVIII, 93-114. Recuperado de http://www.unidu.hr/datoteke/500izb/EKONOMSKA_MISAO_I_PRAKSA_br._1-2009.pdf
- Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales de UGT (s.f.). *Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones*. Recuperado de http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuader_guias/2008_Guia_Violencia_Trabajo.pdf
- Oficina Internacional del Trabajo (2017). *Pautas de la OIT sobre el trabajo decente y el turismo socialmente responsable*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546341.pdf.

- Oltmann, S.M. (2016). Qualitative Interviews: A Methodological Discussion of the Interviewer and Respondent Context. *Forum: Qualitative Social Research (FQS)*, 17(2), Art. 15, 1-16. doi: <https://doi.org/10.17169/fqs-17.2.2551>
- Ordóñez, M. 2001. *El turismo en la economía ecuatoriana: la situación laboral desde una perspectiva de género*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Non-standard employment around the world. Understanding challenges, shaping prospects*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534326.pdf
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO) (2019a). *Panorama del Turismo Internacional*. Edición 2019. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO) (2019b). World Tourism Barometer 2018. Recuperado de <https://www.unwto.org/global/publication/unwto-world-tourism-barometer-and-statistical-annex-january-2019>
- Ortiz García, P. (2014). El trabajo a tiempo parcial ¿Una alternativa para las mujeres en tiempos de crisis? *Sociología del Trabajo*, (82), 73-92. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4852942>
- Ortoweb (2018, junio 18). Lesiones de hombro: Lesión del supraespinoso y lesión de Slap [Mensaje en Blog]. Recuperado de <http://www.ortoweb.com/blogortopedia/lesiones-de-hombro-supraespinoso-y-lesion-de-slap/>
- Ovejero Herrero, L. e Ibáñez Clemente, P. (Asociación Española de Enfermería Vasculare y Heridas) (2012). *Varices*. Recuperado de <https://www.aeev.net/varices.php>
- Pedraza Melo, N.A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15 (1), 90-101. Recuperado de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=es&nrm=iso

Pérez Bilbao, J. y Nogareda Cuixart, C. (1998). Violencia en el lugar de trabajo. Guía de buenas prácticas. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España*, (489). Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/191012/NTP+489+Violencia+en+el+lugar+de+trabajo.pdf/2ffefd10-d646-4592-8dae-488e67d9db23?version=1.0>

Polavieja, J.G. (2006). ¿Por qué es tan alta la tasa de empleo temporal? España en perspectiva comparada. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (Reis)*, (113), 77-108. Recuperado de https://www.google.com/url?sa=t&source=web&cd=&ved=2ahUKEwj868vm4-XqAhUKahQKHUz6CDkQFjAAegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F1993711.pdf&usg=AOvVaw1PC52u0sjo7232vdoy_mY9

Porras, C., Hinojosa, V., Vargas, Á., De la Roja, J.M. y Canalis, X. (2015). El empleo turístico, talón de Aquiles de España frente a los retos del futuro. Los puntos críticos de una industria basada en personas atendiendo a personas. *Revista HOSTELTUR*. Recuperado de http://static.hosteltur.com/web/uploads/2015/09/empleo_turystico_tema_portada_hosteltur_septiembre_2015.pdf.

Pou, LL. (2012). Turismo y empleo una mirada realista. *P3T Journal of Public Policies and Territories*, 1(3), 39-44. Recuperado de <http://www.raco.cat/index.php/P3T/article/view/261374/348597>.

Puyal Español, E. y Sanagustín Fons, V. (2006). El liderazgo empresarial femenino: reflexiones y paradojas. *Trabajo: Revista iberoamericana de relaciones laborales*, 17, 169-186. Recuperado de <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/2399>

- Ram, Y. (2015). Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry. *Current Issues in Tourism*. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>
- Ram, Y. (2019). MeToo and Tourism: A Systematic Review. *Current Issues in Tourism*, 1-27. doi: <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1664423>
- Ramos, V., Rey-Maqueira, J., Tugores, M. (2002). Análisis empírico de discriminación por razón de género en una economía especializada en turismo. *Annals of Tourism Research*, 4 (1), 239-258.
- Recio, A. (2001). Una nota sobre bajos salarios en España. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 18, 15-45. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/issue/view/CRLA010112>
- Recio, A. (2007). Precariedad laboral: reversión de los derechos sociales y transformación de la clase trabajadora. *SOCIEDAD Y UTOPIÍA. Revista de Ciencias Sociales*, 29, 273-291. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78528249.pdf>
- Ribas, M.A. (s.f.). Desigualdades de género en el mercado laboral: un problema actual. *Documento de trabajo de la Universitat de les Illes Balears*. Recuperado de http://dea.uib.cat/digitalAssets/128/128260_4.pdf
- Rodgers, G. (1989). Precarious work in Western Europe: The state of debate. En G. y J. Rodgers, *Precarious Jobs in Labour Market Regulation. The Growth of Atypical Employment in Western Europe* (pp. 1-16). Suiza: International Labour Organisation (International Institute for Labour Studies).
- Rodríguez Muñoz, G. y Acevedo Duarte, A. (2015). Cambios en la vida cotidiana de las mujeres a través de la incorporación al trabajo turístico en El Rosario, Michoacán, México. *El Periplo Sustentable*, (29), 5-33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193440418008.pdf>

- Rosemberg, M.A.S., Yang, L., McConnell, D.S., McCullagh, M.C. y Seng, J.S. (2019). Stressors, allostatic load, and health outcomes among women hotel housekeepers: A pilot study. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*. doi: <https://doi.org/10.1080/15459624.2018.1563303>
- Rtve. es (2020, mayo 21. Reforma laboral 2012: todas las claves. Rtve noticias [Página web]. Recuperado de <https://www.rtve.es/noticias/20200521/claves-reforma-laboral-despido-mas-barato-nuevas-bonificaciones/502961.shtml>
- Ruesga Benito, S., Martín Navarro, J.L., Pérez Ortiz, L., y Viñas Apaolaza, A. (2014). La posible recuperación económica arrastra precariedad. Análisis de coyuntura del mercado de trabajo en el primer semestre de 2014. *Revista Andaluza de Trabajo y Bienestar Social*, (127), 221-254. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/391024>.
- Ruiz Olabuénaga, J.I. (2012). Metodología de la investigación cualitativa. 5ª Edición. Bilbao. Universidad de Deusto.
- Ruiz Rejón, M. (2018, enero 23). Los mitos griegos en la ciencia: Escila y Caribdis. OpenMind BBVA [Página web]. Recuperado de <https://www.bbvaopenmind.com/humanidades/cultura/los-mitos-griegos-en-la-ciencia-escila-y-caribdis/>
- Sanchis Gómez, E. (2004). Concepciones del trabajo: de las ambigüedades medievales a las paradojas actuales. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 22 (1), 37-65. <https://revistas.ucm.es/index.php/CRLA/article/view/33517>
- Sanon, M.A.V. (2013). Hotel Housekeeping Work Influences on Hypertension Management. *American Journal of Industrial Medicine*, 56, 1402-1413. Doi: 10.1002/ajim.22209
- Sanon, M.A.V. (2014). Agency-Hired Hotel Housekeepers: An At-Risk Group for Adverse Health Outcomes. *Workplace Health Saf.*, 62 (2). Doi: 10.3928/21650799-20140121-07

- Santamaría López, E. (2009). Precariedad laboral: apuntes para una aproximación sociológica a sus formas contemporáneas. *Papeles del CEIC*, (1), marzo, 34-41. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/765/76512777007.pdf>
- Sassen, S. (2008). Actores y espacios laborales de la globalización. (Trad. L. Nagore y S. Silva). *PAPELES*, (101), 33-51. Recuperado de <http://www.saskiasassen.com/PDFs/publications/Actores-y-espacios.pdf>
- Sassen, S. y Díaz, F. (2018). Sobre expulsiones. *ARQ (Santiago)*, (98), 14-25. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=0717-699620180001&lng=es&nrm=i
- Secretaría de Acción Sindical. Confederación Sindical de Comisiones Obreras (2015). *Informativo digital 8 de marzo día internacional de la mujer*, (31). Recuperado de http://www2.ccoo.es/comunes/recursos/1/pub147183_Informativo_Digital_Accion_Sindical_Confederal,_n_31.pdf.
- Secretaría de Acción Sindical de UGT (2016). *Cuatro años de reforma laboral: evolución del empleo, la contratación, los despidos, la negociación colectiva y los salarios*. Recuperado de http://www.ugt.es/Publicaciones/Cuatro_anos_de_reforma_laboral_UGT_2016.pdf.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid (2008). *Cuadernillo Informativo de Prevención de Riesgos Laborales. Protocolo: Acoso Laboral*. Recuperado de <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Psicosociologia/Protocolos/Protocolo%20de%20acoso%20Laboral.pdf>
- Seguridad Social (2020). *Acción protectora. Prestaciones*. Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Recuperado de <http://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/PrestacionesPensionesTrabajadores/12778>

- Sennet, R. (2000). *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- Serna, M. (2019). ¿Cómo mejorar el muestreo en estudios de porte medio usando diseños con métodos mixtos? Aportes desde el campo de estudios de élites. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (43), mayo-agosto, 187-210. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/24305/19401>
- Servicio Público de Empleo (SEPE) (s.f.a). Glosario. *Expediente de Regulación de Empleo (ERE)*. Recuperado de <https://www.sepe.es/glosario/descripcion.do?id=549>
- Servicio Público de Empleo (SEPE) (s.f.b). *Contratación para la formación y el aprendizaje*. Recuperado de <https://www.sepe.es/HomeSepe/empresas/Contratos-de-trabajo/contratacion-formacion-aprendizaje.html>
- Servicio Público de Empleo (SEPE) (2020). *Guía de Contratos*. Recuperado de <https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-empleo/guia-contratos.html>
- Shani, A., Pizam, A. (2009). Work-Related Depression among Hotel Employees. *Cornell Hospitality Quarterly*. doi: 10.1177/1938965509344294
- Sigüenza, M.C. (2011). La mujer en el subsector del alojamiento. El caso de la Costa Blanca (Alicante, España). *Investigaciones Turísticas*, (2), julio-diciembre, 102-119. ISSN: 2174 – 5609.
- Sigüenza, M.C., Brotons, M., y Huete, R. (2013). The evolution of gender inequality in tourism employment in Spain. *ROTUR Revista de Ocio y Turismo*, (6), 188-200. Recuperado de <http://hdl.handle.net/2183/12637>.
- Sparrowe, R. T. & Iverson, K. M. (1999). Cracks in the glass ceiling? An empirical Study of gender differences in income in the hospitality industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 23, 4-20.

- Standing, G. (2014). Por qué el precariado no es un “concepto espurio”. *Sociología del Trabajo*, (82), 7-15. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/STRA/article/view/60419>
- Sweet, L. (2002). Telephone interviewing: is it compatible with interpretive phenomenological research? *Contemporary Nurse*, 12(1), 58-68.
- Torns, T., y Recio, C. (2012). Las desigualdades de género en el mercado de trabajo: entre la continuidad y la transformación. *Revista de Economía Crítica*, (14), 178-202. Recuperado de <http://revistaeconomiacritica.org/sites/default/files/revistas/n14/Semimonografico-4.-Torns-Recio.pdf>.
- Torns, T. (2013). La precariedad laboral en España ¿es cosa de mujeres? En: B. Tejerina, B. Cavia, S. Fortino y J. Á. Calderón (Editores). *Crisis y Precariedad Vital. Trabajo, prácticas sociales y modos de vida en Francia y España* (pp. 171-193). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Toro, J.P. y Gómez-Rubio, C. (2016). Factores Facilitadores de la Violencia Laboral: Una Revisión de la Evidencia Científica en América Latina. *Ciencia y Trabajo*, 18(56), 110-116. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art06.pdf>
- Turespaña (Instituto de Turismo de España) (2019). *Empleo en Actividades del Turismo. Explotación específica de la Encuesta de Población Activa (EPA)*. Recuperado de <https://www.tourspain.es/es-es/ConocimientoTuristico/Paginas/EmpleoTuristico.aspx>
- Turespaña (Instituto de Turismo de España) (2020). *Estadísticas de empleo turístico*. Secretaría de Estado de Turismo. Ministerio de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno de España. Recuperado de <https://www.tourspain.es/es-es/ConocimientoTuristico/Paginas/EmpleoTuristico.aspx>
- Unidad de Cirugía Artroscópica (s.f.). *Tendinitis, Tendinosis y Tendinopatía Calcificante*. Recuperado de <https://www.ucaorthopedics.com/patologias/hombro/patologia-manguito-rotador/tendinitis-tendinosis-tendinopatia/>

- Valdés Pal-Ré, F. (2005). Contratación temporal y trabajo a tiempo parcial en España: la normalización jurídica de la precariedad laboral. En *Studi in Onore di Giorgio Ghezi vol. II*, (pp.1709-1734). Padua, Cedam.
- Valles, M.S. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid. Editorial Síntesis.
- Valles, M.S. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Cuadernos Metodológicos nº32. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Vargas Jiménez, E., Castro Castañeda, R., Nuñez Fadda, M., Agulló Tomás, E. y Medina Centeno, R. (2013). Género y mercado de trabajo turístico: el empoderamiento efectivo como estrategia inclusiva. En E. Vargas Jiménez, M. Agulló Tomás, R. Castro Castañeda y R. Medina Centeno. *Repensando la inclusión social: aportes y estrategias frente a la exclusión social*. (pp.125-149). Oviedo: Eikasa Ediciones.
- Virtanen, M., Kivimäki, M., Joensuu, M., Virtanen, P., Elovainio, M. y Vahtera, J. (2005). Temporary employment and health: a review. *International Journal of Epidemiology*, 34. Oxford University Press on behalf of the International Epidemiological Association. Recuperado de <https://academic.oup.com/ije/article/34/3/610/682271>
- Vizcaíno Suarez, L.P. y Serrano, Barquín, R. Del C. (2018). Modelo analítico para el empoderamiento de las mujeres en el turismo. En R. del C. Serrano Barquín, G. Rodríguez Muñoz, y Y. D. Palmas Castrejón (Coords.), *Turismo y género. Una mirada desde Iberoamérica* (pp. 19-50). México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Web de la Espalda. Red Española de Investigadores en dolencias de la espalda (2019). *Protrusión y hernia discal*. Recuperado de <http://www.espalda.org/divulgativa/dolor/causas/alteraciones/protusion.asp>
- Zipcioglu, P.A. (2004). La fragilidad de la “cuestión social”. Precariedad laboral y vulnerabilidad social. *Laboratorio. Estudios sobre cambio estructural y desigualdad*

social, 5 (14), otoño-invierno, 5-9. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7074128>

ANEXO I. FICHA CAMARERAS DE PISO

NOMBRE	
SEUDÓNIMO	
EDAD	
PAÍS DE NACIMIENTO	
RESPONSABILIDADES FAMILIARES	
FORMACIÓN GENERAL	
FORMACIÓN ESPECÍFICA PROFESIÓN	
CIUDAD O PROVINCIA TRABAJO	
CATEGORÍA DEL HOTEL	
CADENA HOTELERA O PARTICULAR	
CONTRATO DIRECTO/ ETT / MULTISERVICIOS	
OTROS	

ANEXO II. GUION BÁSICO PARA LAS ENTREVISTAS A LAS CAMARERAS DE PISO.

Dimensión temporal de la precariedad laboral

- 1) **Por favor, hableme de su contrato de trabajo.**
 - Tipo de contrato por el vínculo con el centro de trabajo: directo, ETT o empresa multiservicios.
 - Tipo de contrato por su duración (indefinido, temporal, fijo discontinuo).
 - Contrato formativo y aprendizaje/ prácticas.
 - Tipo de contrato por el tipo de jornada laboral (tiempo completo, jornada parcial o reducida).
 - Tiempo que hace que ocupa ese puesto

- 2) **¿Siente incertidumbre respecto a la continuidad en su empleo?**

- 3) **¿Le proporcionan desde su centro de trabajo suficiente información sobre su posible continuidad en el mismo?**

- 4) **En el caso de su contrato sea temporal, ¿qué posibilidades tiene de que le renueven el contrato o que este se pueda llegar a convertir en indefinido?**

Dimensión Organizacional de la precariedad laboral

Movilidad (horizontal y vertical)

- 5) **Me gustaría que me hablase de las posibilidades de movilidad dentro de la empresa. ¿Existen posibilidades de cambio entre departamentos, puestos de trabajo u ocupaciones?**

- 6) **¿Y de ascenso dentro del departamento?**

- 7) **¿Ha cambiado usted de puesto en su empresa?**

8) En caso de que responda afirmativamente. ¿Ello ha supuesto un incremento significativo de la remuneración obtenida?

Estrategias de empleos múltiples

9) ¿Tiene, o ha tenido en algún momento, empleos secundarios o complementarios al de camarera de piso?

Condiciones de trabajo

10) Por favor, hableme de su horario de trabajo.

- Continuo (mañana, tarde o noche) /Partido/ Turnos/ No definido/lo que tarde en realizarlo
- Horas semanales de trabajo.
- Días fijos/depende de la demanda.

11) Por favor, hableme de la carga de trabajo que tiene:

- número mínimo de habitaciones que tiene que realizar en su jornada laboral.
- horario fijo sin objetivos.
- posibilidad de ampliación para cumplir unos objetivos.

12) Por favor, valore la carga de trabajo/ritmo ¿considera que tiene tiempo suficiente para realizarlo?

13) ¿Debe realizar otras tareas complementarias (limpieza de sitios comunes, lavandería...)?

14) En caso afirmativo ¿ha habido cambios en este sentido desde que empezó a trabajar como camarera de pisos?

15) ¿Ha notado algún cambio en esta carga de trabajo o intensidad en los últimos años?

Distribución del trabajo

- 16) ¿Realiza las habitaciones sola o con una compañera o compañero?**
- 17) ¿Puede pedir ayuda de una compañera o ayudar a otras si éstas lo necesitan?**
- 18) ¿Se tiene en cuenta el tamaño de la habitación, el número de camas o el estado de la misma a la hora de repartir la carga de trabajo?**

Concentración interrupciones y órdenes incompatibles

- 19) ¿Requiere su trabajo de mucha concentración o que ésta es constante?**
- 20) ¿Suele tener interrupciones mientras lo realiza?**
- 21) ¿Recibe en alguna ocasión indicaciones incompatibles o contradictorias?**

Organización del trabajo

- 22) ¿Encuentra algún tipo de dificultad en cuanto a cómo se organiza el trabajo?**
- 23) En caso afirmativo ¿Cuáles son y cómo podrían evitarse?**

Trabajo repetitivo y posibilidad de aprender cosas nuevas

- 24) ¿Le resulta repetitivo su trabajo?**
- 25) ¿Considera que su puesto de trabajo le permite aprender cosas nuevas?**

Autonomía y poder de decisión

26) ¿Se le permite tener cierto poder de decisión sobre los aspectos de su trabajo?

- Orden de ejecución.
- Manera de realizarlo.
- Ritmo implementado.
- Descansos.

Disponibilidad de material de trabajo

27) ¿Dispone del material, y utensilios, necesario para trabajar?

Formación en el propio centro de trabajo

28) ¿Cómo obtuvo los conocimientos para el desempeño de este trabajo?

29) ¿Considera que desde la empresa le han brindado la formación necesaria para el desempeño del puesto?

El trato recibido de sus compañeros y superiores en la estructura jerárquica.

30) Por favor, hábleme de cómo es el trato que recibe de sus superiores y compañeros.

- Indefensión.
- Discriminación.
- Trato autoritario.
- Actitudes ofensivas.
- Etcétera.

31) Me gustaría conocer cómo era en su opinión el ambiente en su entorno laboral.

32) ¿Tiene o ha tenido, miedo a reclamar mejores condiciones de trabajo o a ser despedida en caso de hacerlo?

Reconocimiento y valor de su trabajo

33) Por favor, hábleme del reconocimiento o valor que cree que obtiene por su trabajo.

34) ¿Le han hecho sentirse en algún momento como “fácilmente reemplazable o sustituible”?

Satisfacción con el trabajo

35) Me gustaría conocer cómo empezó a trabajar de camarera de pisos.

36) ¿Cómo se siente respecto a su trabajo?

37) ¿Está siendo éste lo que usted esperaba cuando comenzó?

38) ¿Le gustaría cambiar de empleo?

Dimensión económica de la precariedad laboral

39) Por favor, hábleme del salario mensual que percibe por su empleo.

- Cuantía
- Fijo/por día/ por habitación

40) ¿Cómo ha evolucionado su salario en los últimos años?

41) ¿Le permitían estos ingresos cubrir sus necesidades básicas, gastos regulares o gastos imprevistos?

42) ¿Considera que su salario se ajusta a su nivel formativo y experiencia profesional?

Dimensión social de la precariedad laboral

Afiliación sindical y pertenencia a asociaciones de camareras de piso

43) ¿Pertenece a algún tipo de sindicato o asociación?

44) ¿Ha tenido en algún momento impedimentos para hacerlo?

45) En el caso de pertenecer a alguna asociación de camareras de piso ¿Podría hablarme de su participación y de cuáles son los aspectos claves que están reivindicando en la actualidad?

Clasificación profesional

46) En su contrato laboral ¿aparece reconocida como camarera de piso?

Feminización y segregación por género

47) ¿Tiene, o ha tenido en alguna ocasión, algún compañero camarero de piso?

48) ¿Por qué cree que sigue estando tan feminizado el departamento de pisos?

49) ¿Cree que esta situación, de feminización casi total, ha podido influir en las condiciones laborales de las camareras de piso?

Salud laboral y enfermedades profesionales

- 50) Por favor, me gustaría saber cómo valora su estado de salud.
- 51) ¿Considera que el desempeño de su trabajo afectaba a su estado de salud?
- 52) ¿Consume algún tipo de fármaco, o de bebida energética, para poder afrontar su jornada?
- 53) En caso de enfermedad o algún tipo de dolencia ¿acude a la mutua o a la Seguridad Social?
- 54) ¿Se siente protegida frente a posibles dolencias en el ámbito profesional?
- 55) ¿Ha tenido algún problema en alguna ocasión problemas para el reconocimiento de una enfermedad profesional?

Salud laboral y prevención de riesgos laborales

- 56) ¿Ha recibido formación en prevención de riesgos laborales en su lugar de trabajo?
- 57) En caso afirmativo ¿ha podido ponerlas en práctica?
- 58) ¿Considera que los productos de limpieza utilizados son respetuosos con su salud?

Acoso laboral

- 59) ¿Ha experimentado, o visto, alguna situación de acoso laboral?

60) ¿Tienen algún protocolo y medios suficientes en el caso de que se presente una situación de este tipo?

Acoso y violencia sexual

61) ¿Ha vivido alguna situación de acoso sexual por parte de compañeros o superiores?

62) ¿Y algún acto violento de índole sexual por parte de clientes del establecimiento?

63) ¿Existe algún protocolo específico ante estos casos?

Conciliación de la vida personal, laboral y familiar

64) ¿Existen medidas para la conciliación en su lugar de trabajo?

65) ¿Le permite su trabajo compatibilizarlo con sus responsabilidades?

66) ¿Le deja tiempo para usted?

Descansos, vacaciones y permisos por citas médicas

67) En su situación laboral, ¿puede tomarse sin problema días festivos o las vacaciones?

68) ¿Y acudir al médico, hacer reposo o pedir algún día libre por motivos familiares o personales?

Obligación a trabajar fuera del horario laboral

69) ¿Se ha sentido obligada en alguna ocasión a trabajar más horas de las que le corresponden o incrementar la carga y el ritmo de trabajo que le corresponde?

70) Esta ha sido la última pregunta ¿Le gustaría añadir alguna cosa más?

MUCHAS GRACIAS